

会社経営は平坦ではなく、いろいろな困難や問題が待ち受けていることもあります。これらをどう捉えて、どう対処をとるか、当事者だけでなく組織全体で知恵を出しあえるか。それが会社を発展させるために必要不可欠な要素となります。

設備工事業を営んでいるH氏は、起業して約十年が経過した頃、今まで受注したことのないような大型マンションのガス配管工事の案件を請け負いました。

受注先のガス工事業者に出向き、担当者の課長、自社の全社員及び協力会社のスタッフで最終打ち合わせを行なった時のことです。打ち合わせ場所で集合した際に、部下のT氏が目を疑う行動をとったのです。

T氏は、プロパンガスを貯蔵している巨大なタンクの真下でたばこを吸っていたのです。プロパンガスを常日頃扱う者として、あり得ないことでした。H氏はT氏へ近づきながら大声で注意をしようとしたところ、後方から受注先の課長が悲鳴に近い叫び声で「何をしている、今すぐそこを離れなさい」と言い放ったのです。

翌日、ガス工事業者の担当課長へ謝罪に伺いましたが、部下が対応するだけで、本人は会おうともしてくれません。しかも、各支店の課長が招集された会議の席でT氏の大失態の報告がなされたのです。

H氏の会社は、このガス工事業者の十五の支店と長年取引してきましたが、今回の件で、全ての支店と取引停止に陥りまし



## 予期せぬ苦難からの脱却は 自身と向き合うことから

た。自社の約半数に迫る売り上げを一瞬にして失ってしまう、大きな苦難に見舞われたのです。緊急で全社員と協力会社の代表者と今後の対応と防止策を話し合いました。そして、こんな時こそ創業の精神に立ち返り、お客様が満足して下さるよう要望に忠実にお応えし、美しい仕事の土台となる整理整頓を徹底しようと結論に達したのです。倫理研究所の創設者、丸山敏雄は自著の『万人幸福の栞』で「枝葉のことには気をつけるが、何事につけても本を忘れがちである」と述べています。

H氏も自身の創業当初からの仕事に対しての向き合い方を振り返り、お客様の満足のために、自分から率先して計画・準備を行なうことを改めて決意しました。実践の一つとして、会社の敷地内のすべての使用済み配管材料や不要な部材・ガス機器等の在庫を処分し、さらに毎週土曜日の夕方に全ての工事車両の清掃を、全員で徹底して取り組みました。

約半年後、取引停止は続いていましたが、一つの支店から急ぎの工事依頼を受けました。念入りに準備及び打ち合わせを行ない、納期を守り、すべて要望通りの工事を完了させることができました。これが取引再開のきっかけとなり、徐々に他の支店からの受注ももらえるようになりました。

会社が大苦難に陥った時、基本に立ち返り、物事の始めから終わりまでをきちんと行なえば、状況を変えることができる実感したH氏でした。