



## 山高きがゆえに<sup>たつと</sup>貴からず、 樹あるを以て貴しと為す

### 北野 泰男

キュービーネット  
取締役社長

「人は集まった理由で去っていく」。これは日々実感していることである。例えば、給与が高いからと入ってきた人は、給与が低いからと去っていく。ロイヤリティが低いのもうかりそうだと集まってきた投資家は、ロイヤリティが高くてもうからないと去っていく。おおむねの傾向として、こう言いきれぬ。この傾向の真理を追究すると、考えを広げる力と深める力の弱さ、そして目的思考の弱さに行き着く。

人の指先から生まれる技術が商品そのものという、いわゆる「人がすべて」の理美容業を営んでいるからこそ、このことに強い危機感を覚える。店舗ビジネスは、「当たり前」の足し算と引き算を一心不乱に行うことで、一定水準までの規模の拡大は比較的容易である。しかし、組織の単位が大きくなるに従い、個人のつながりは薄くなる。人を認める文化をしっかりと築けていなければ、もので栄えたと思った途端に心で滅びることになる。そうならないためには、先行投資として教育を進歩させていくことが何よりも大切である。

狭義のサービス業を営む企業は特に、生産と消費が同時に発生する現場において、そして高齢化が進む社会において、「考える力」を高めることがさらに求められる。目的思考が乏しい人をたくさん集めても、生産性は一向に高まらない。「これまで」と「ここから」を明確に区切り、「学ぶ」教育から「考える」教育へ大きく歩みを進めることが必要である。働き手が減少する時代には、個人の「考える力」を高めることでしか、社会を支える余力を生み出すことはできない。これは、サービス業を営む経営者が正面から向き合わなければならない現実ではないだろうか。

やらされ感と被害者意識に陥った者がよみがえる教育。強い責任感と当事者意識を育む教育。それらの取り組みを組織の成長の幹と定め、遠目から見た立派な山ではなく、しっかりと根の張った樹々が生い茂る山を作り上げなければならない。そして、持続可能な経営を目指すためには、「何をもちてどんな人を集めるか」を明確に定め、組織の共通認識としてとらえられていることが何より大切だと思う。これは、持続可能な観光立国を目指す上でも、同じことが言えるのではないだろうか。