

2010年05月22日(土)

於：早稲田大学小野梓記念講堂
リーガロイヤルホテル東京

ドラッカー学会

第5回総会・講演会・懇親会

亜細亜大学経営学部 ボランティア参加後記

今回ドラッカー学会にボランティアとして参加させていただいて学んだことは、責任を持つことの大事さ、礼儀の大切さなどです。仕事は一人ひとりにちゃんとした役割を与えていただき自分の役割は受付係を担当し、お客様と直接接することが多かったため「言葉づかい」に気を配ってやらせていただきました。

講演会についてですが、とても印象に残っている方がお二人いらっしゃいました。まず三技協代表取締役：仙石通泰さんです。仙石通泰さんの講演では、知識提供型企业へ変貌するために、社内の意識調査を実施し社員の意識改革や新規市場の開拓に努めていました。社員の解雇は行わずに採用を欠かさないなどの結果もあるそうです。実体組織のまとまりが必要になってきて、仕事の内容を分解し、その内容をDB化するなどという活動をなされており、「知識」をどのようにすれば共有することができるのか、資金をどのように使うのがいいのか。顧客の経営・ビジネス・業務の最適化のために課題を顧客と共有することにより結果、知識を共有することができるし、資金は知識社会のために使うのがいいのではないのか。ということを学ばせていただきました。

もう一人がファーストリテイリング代表取締役会長兼社長の柳井正さんです。ドラッカーの著書で何のために我々の会社があるのか、なんのためにビジネスがあるのか。自分達の考えていたこと

がドラッカーの著書で気付かされた、とおっしゃっていました。そして経営は経済として成長するだけではなく、個人・社会の成長にもなり、社会貢献にもなるのではないかと。時間(資源)を、どうコントロールするのか。会社が従業員を選ぶのではなく従業員が会社を選ぶ、今の日本は昔の日本をマネているだけ、バブルが終わってからも変わっていない、まず国境があると思うことが問題であり世界経営の一つとして自分の事業があるということを意識しなければいけない。最初に考えることは最終的にどこを目指すのかということを考えなければならない。知識労働者は労働側が知識側を利用することによって成り立つなど、今まで自分が今まで思いもよらなかったことを大変多く勉強させて頂きました。

講演会の後、懇親会がありましたが、色々な職種の方々と接することができ、ドラッカーに興味を持ったきっかけや、自分の事業はドラッカーの著書を読んで学んだことを元に経営をしてきたというお話が聞けましたし、ここでも礼儀の部分が大事になるため、失礼のないよう心がけました。後日名刺交換をさせていただいた方々にお礼状を書かせていただき、たくさんの方々からお返事が返ってきました。このような経験は大学で授業を普通に学んでいるだけではできない体験なので、今回ドラッカー学会に参加させていただけるよう手配していただいた白珍尚先生に感謝です。

先日、ドラッカー学会に、運営側（ボランティア）として参加させて頂いたことに心より感謝申し上げます。参加したいと希望した時点から競争率が高く、希望していたけれども参加できなかった生徒も数多く、若干緊張しつつも意気込んで参加しました。しかし、大会運営を担当している方々は、皆社会に出て、実績もある方々で効率がよく、私たちボランティアの入る隙間のないように思えました。その反面、見ていて得ることは多かったです。というのも、私たち学生にはない知識や経験が実践的で、普段から仕事の面でも秀でている方たちなのだと感じました。運営の方々も、快く私たちを受け入れて下さって非常に嬉しかったです。ボランティアの合間に、ドラッカーの事や、その他にも就職活動のコツや仕事のことを教えて頂いたり、就職活動の相談にまで乗って下さって、感銘を受けました。この会に参加して得られたものは、社会経験だけでなく、普段お目にかかることのできない方と話すという機会は新鮮で刺激的な出来事であり、学生である未熟さと立場を再認識させられたと同時に、向上心を覚えました。学生の間には、社会人の方と一緒に働くことのできる機会はそう多くありません。その中で得られることは、非常に大きく成長することができるので、是非また参加させて頂きたい、また、たくさんの生徒に参加して欲しいです。

また、講演内容も非常に斬新なお話が多く、刺激になりました。私は、舞台袖にいたので、講演を全て拝聴することができたのですが、一番驚いたのは皆、ドラッカーの本を読んだ発表なのに、全て全くといっていいほど違う発表だったことです。三浦先生のクリント・イーストウッドからの

ドラッカー、岩崎先生の文豪としてのドラッカー、仙石社長のドラッカービジネスの実践、柳井さんのファーストリテイリングのドラッカー、その他にも、ドラッカーの背景と経済動向についてなど、皆同じような本を読んだはずなのに得られたこと、講演が全て違うことに驚嘆させられました。しかし、ドラッカーは読む人の問題意識によって捉え方、印象が違うということが一番魅力的な部分なのかもしれません。実際私もドラッカーを学んで得られたことは全く皆さんとは違うものでした。やはり、今回の講演を聞いて、ドラッカーの魅力を再認識させられたことと、私ももっとドラッカーの切り口をみつけるという目標が出来たことが一番の取得でした。

この一日を通して、ドラッカーや社会と向き合うことができた気がします。ボランティアや総会だけでなく、懇親会でも一日、共にした皆さんとの団欒でお仕事の話や社会の話などたくさんのお話を聞かせて頂いた他、本まで頂いてすごく嬉しかったです。非常に濃い一日でしたが、ドラッカーをもっと読みたい、また、ドラッカーを学んで実践で活かしている皆さんのようになりたいと強く思いました。

今回はこのような素晴らしい総会に参加させて頂いて誠に有難うございました。私達学生が迷惑をかけたくなったり、失礼もあったにも関わらず、優しく指南して下さいたことは本当にうれしかったです。この一日で得たことを皆に伝えていくことや、実践できるよう日々精進して参ります。本当に有難うございました。そして、お疲れ様でした。

拙い文章で失礼致します。

2010年5月22日、貴重な体験をさせていただきましてありがとうございました。僕は日本に来て初めてのボランティアに参加いたしました。今までやったことがないので、最初は少し心配しましたが、スタッフ達は仕事の内容とやり方を丁寧に教えてくれまして、本当にお世話になりました。ドラッカー学会の先生たちは皆優しい顔をしていました。今まで名詞交換何回も練習しましたが、初めて上田先生と名刺交換する時、すごく緊張して、何を言えば良いかぜんぜん分かりませんでした。しかし、上田先生はとても優しく、私達学生と一緒にドラッカーの思想について話しました。上田先生と話しながら、緊張感もだんだんなくなりました。本当にありがとうございました。

一番残念なことは、会場外誘導の仕事をやるので、あまり講演を聴くことはできなかった。仕事が終わった時、ちょうどユニクロの柳井社長の講演が始まりました。僕は、一番前に座って、柳井さんと一番近い距離で、講演を聴きました。柳井さんの講演は、情熱と使命感がひしひしと伝わってくるとても熱い講演でした。同時に、会社の経営理念も紹介しました。外国人として、一番すごいと思うところは「人種、国籍、年齢、男女等あらゆる差別をなくす経営」という

経営理念もありました。これについて、柳井さんは「日本人は国境を意識しすぎる。国境など関係ない。どんどん世界に出てビジネスをすべきだ。世界はちょっとした国でも5%くらいの成長をしている。日本だけで考えるのではなく、世界でビジネスをすると考えれば何も問題はない」と言いました。そして、「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」を目標にしています。深い感動を受けました。

最後の懇親会でまた大事な体験をしました。まだ学生の自分にとって、社会に出る前に、こういう経験ができて、本当によかったと思います。懇親会で、各領域の方と名詞交換して、話して、いろいろな交際マナーを勉強しました。ボランティアの私たちは懇親会でいっぱい褒めてもらいまして、本当に嬉しかったです。

一日が終わったあと、みんなもすごく疲れしました。しかし、何よりも楽しい一日を過ごしました。本当に大満足だと思います。専門知識の面でも、社会経験の面でも勉強になりました。これから本当に頑張らなければなりません。本当に今回のドラッカー学会を参加させていただきまして、自分の人生にとって貴重な経験だと思います。本当にありがとうございました。

私がドラッカーを知ったのは白先生の授業の経営学特講を履修してからだった。ドラッカーの主張する経営学は私が学んできたものとは大きく異なっていた。経営に対するほとんどすべてのことが体系化されている。単に利益追求のことではなく、人間の内面にまで目を向けている。つまり、経営者はどうあるべきかということが述べられている。私はこのことを知った時、私はドラッカーの主張についてもっと深く知りたいと思った。なぜなら実際にそれを実践して成功しているビジネスマンたちがいて、私の知らない人間の内面的な部分を知れると思ったからだ。

そして、ドラッカー学会総会があることを知って、私はその方々たちにお会いしたいと思い今回のボランティアに参加させていただいた。これはアルバイトではなく、ボランティアである。私はボランティアの経験は今回が初めてで、もちろん給料が支給されない。ボランティアなど時間の無駄、会場が遠いなど周りが言っていたが私には関係なかった。なぜならそこには「非日常」の場であるからだと感じたからだ。講義を受けて何かを学ぶ「日常」の生活とは対照的に普段では経験できないことができると確信していたからだ。そこには指定された教科書もシラバスもない。人と直接会ってみて、見ることでしか学べないことが確かにあると私は信じていた。私はその点に参加の意義があると感じた。実際に今回の経験は今までに経験したどんなアルバイトよりも充実したものだ。

講演会を聞いてみてわかったことは、やはりドラッカーの主張する経営学とは経営者たち全員に通用するものだと思った。なぜなら成功を収めこれからも躍進を遂げるであろう経営者たちが実際に実証しているからである。経営者たちは顧客、従業員たちのことを本当に真剣に考えている。一流の経営者はただ単に利益の追求に走っていない。社会を良くするために会社を経営していると感じた。一番重要だと思い聞き入った点は自己目標管

理についてである。テーマを決め、現状を把握し、真の問題を見つける。それから自分のあるべき姿を決める。さらにそこから現時点の自分と目標の自分とのギャップをうめる方法を見つける。最後に実行計画を立てる。こうした一連の行動をすることによって自分の目標に向かう方法を経営者たちは実践している。私はドラッカーを知れば知るほど日々の生活に生かされると実感した。やはりドラッカーは人間の内なるものにまで目を向けている。自分を動かすのは自分である。これからの自分に役立つのがはっきりわかった講演会であった。

直接企業の方々とお話した後にははっきりとわかったことがあった。それは、一流の人は腰が低いということだ。私と年齢が10歳以上離れているにもかかわらず、敬語で丁寧に対応してくれる。接客業のアルバイトをしている時にやはり年齢が低いせいか横暴な態度になる大人の対応をすることがあった。その時は横暴な態度をされたのでこちらも気分が悪くなった。だがこの時は、年下の私に丁寧にしてくれた。こんなことは初めての経験で感動してしまった。このことを比べると同じ大人なのになぜこれほどまでに違うのだろうか、どのような差がこの両者にあるのだろうかと思わずにはいられなかった。まだその答えは未だにわからないのだが、私は今後どのように生きたいかを問われると前者の誰にでも丁寧に対応する腰の低い大人になる。

ここでの重要な点は「なりたい」と考えることではなく、「なる」と決めることだと私は信じる。「なりたい」と思っているのは、いつ行動に移すかわからない。しかし「なる」と一旦決めてしまえばそこから見えてくるものがある。例えば、目標に向かう計画をし、そこに到達するためのプロセスが現実的に見えてくる。

今回のボランティアを通じて、人間とはどうあるべきかを学ばせてもらったと思っている。本当にありがとうございました。

今回参加に踏み切ったのは、大学4年間生活してきて何か物足りない毎日を送っていました。しかし、今回のドラッカー学会という寄附講座を受講させていただき、4年間の中で一番得るものが多い授業と感じています。そのドラッカー学会の総会に参加すればもっと刺激になるものがあるのではないかと思い参加しました。その思惑通り当日の朝の打ち合わせで段取りが発表されて、細かい段取りは無く、臨機応変に対応するという事でした。この臨機応変というのは学生にとってはまだ難しく感じました。臨機応変に対応するという事は自分のできることを積極的にやるということです。ドラッカーが言うところの自分の強みを認識し行動するという事でしょうか。そのことの重要性を改めて確認しました。誘導係の中で自分の強みは元気に挨拶をすることと、留学生が多かったので自分が周りを見てサポートするという事だと思ったのでそれを実行できたと思います。

私は誘導係をしていましたので正直講演を最初から最後まで聞くチャンスがあまりありませんでした。最初から最後まで聞いたのはファーストリテイリング会長兼社長の柳井氏の講演のみでした。柳井様の声は独特で非常に頭に入って来やすい声のように感じました。企業のトップとしての風格なども肌で感じ取る事もできました。同じ空気を吸えた点でも貴重な経験となりました。学生の時にこういった貴重な体験をさせていただき学会の方には本当に感謝しています。ただ、私のなかで失敗してしまったのは、貴重な講演を聞いていたのですが、理解し納得しようとしなかったことです。講演の後、学会の受付班のリーダーであるCCIの児玉様に「講演はどうだった。」と聞かれたときにそのことを痛感しました。全然答えられなかったのです。答えられた事と言うのがとにか

くすごい人というような具合で、話になりませんでした。ちゃんと聞き、理解し、納得し、行動に移し、見直しながら継続しなければ成果は得られないのです。そのことをし忘れたことで貴重な機会を無駄にしてしまったと思います。次回機会がありましたらそのことを肝に銘じて、自分が何を感じ、何を思ったかを追求しようと思います。そうしなければ学会の方とお話が出来ないと感じました。全員が全員同じように感じることはまずないと思いますので、自分が何を感じ、何を思ったかを話し合うことで交流もできますし、自分にはない考えを感じることもできます。そこにイノベーションがあるかもしれません。学会の方もそれを聞きたいと思っているはずですよ。

今回の講演会を通じて自分の中で改めて見直さなければならぬことが見つかりました。それは上記してありますが、話を聞いて、理解し、納得するという事です。ドラッカーの言うところのコミュニケーションは受け手の納得度からスタートするという事でしょう。このことを実行することでコミュニケーションもとれます。初めて会った方とも積極的にコミュニケーションをとれなければ機会を見逃してしまうのと同じことだと思います。学会の方と名刺交換する際も、積極的に名刺交換を行っていた学生もいれば、気が引けてできなかった学生もいたでしょう。私も後者のケースでした。やはり、積極的に挨拶をしていた学生は今ここにある機会を最大限に活かしていたと思います。正直なところ羨ましいと思いました。しかし、私はこのことを後悔していません。今回参加させていただき、そのことに気づけたというのも参加した結果だと思います。これからは、私も積極的に機会を利用して自分の成長に繋がりたいと思います。

ドラッカー学会へボランティアとして参加させていただけたことに、心からお礼申し上げます。当日は、不慣れなことで不行き届きの点が多々ありましたこと、ご容赦いただければ幸いです。普段接することのない、ビジネスマンの方々との交流は、学生の私たちにとって貴重な経験となりました。また、ドラッカー学会の皆さまより本を1冊ずついただきましたご配慮に、心よりお礼申し上げます。さらに、運営のボランティアでありながら、講演会へも参加させていただきました。

私が運営をお手伝いしながら、席へつき聞かせていただきましたのは、三技協代表取締役の仙石通泰氏のご講演と柳井正氏のご講演です。

まず株式会社三技協の仙石氏のご講演において心に残っていることがあります。「価値を呼ぶ労働ではない、知識労働である。知識労働を提供する会社」「組織は生き物、組織は生態系」「一行報告で10年前からツイッター」。ツイッターが流行りだしたのは最近のことですが、その前から当たり前に行っている。そして、柳井氏の講演は、「互いの強みを生かして、ジャズの即興のように仕事をする。理想を立てる。最終的にどうなりたいか。全員が知識労働者になり、成果を生み出す。向こうからやってくる情報はろくではない。情報は取りに行くからこそ、今の会社がある。飛び交っている情報の中でポジションをとり、誰もが感動する世界1のものでなければだめ」どちらにもドラッカーより学んできたことを実践していることがわかりました。仙石氏にも柳井氏にも共通していたドラッカーは知識労働者の組織であること。違った組織形成の中に同じドラッカーの精神が存在していました。

ドラッカーの思想を、実践していることに触れ、実際のビジネスにおいて、現実主義の方は多くいますが、そこへ理想をかかげ、目的へ向かって生き物のように成長していることを感じました。決

して遠い世界の話ではないと、感じました。

ドラッカー氏の本は数冊読んだことがあります。しかし、実際に活用している方の講演を聞くことは初めてでした。私がドラッカー氏に興味を抱いたのは、大学3年生の時です。1,2年生までは会計を中心に学んできました。ある日、ドラッカーの『創造する経営者』に出会いました。そこには「会計はコストである。そこからは何も生まれない。会計そのものはコストセンターである。」衝撃を受けました。経営学部で会計を勉強していれば企業が分かると、大きく自惚れていました。しかし、会計からは何も生まれない。コストである。マネジメントは人の生き方があり、社会があること。その社会を察知することで、創造する経営者へつながるのではないのでしょうか。

今回の参加者は165名の方々であると伺いました。そこで、それぞれの方の芯にはドラッカー精神が住み着いているのではないかと感じました。本質的なことを見抜いているドラッカー精神に自分を重ね、それぞれの目的があるのではないかと感じました。皆様方の心のバイブルではないかと感じました。懇親会の際に多くの方とお話しさせていただく機会がありました。そこでは、学生のうちからドラッカーを学んでいることは羨ましいとお声が多数あったことに驚き、今、出会えていることに感謝しております。この出会いも、ドラッカー学会、ドラッカー学会の皆さまのおかげです。そして、名刺を交換させていただきました際に、渡し方について学んできませんでした。その時にご指摘くださった方がいました。皆様には大変失礼な渡し方をして今いましたが、社会人になる前にご指摘いただけたことは心より感謝いたします。

後とも精進してまいりますのでご指導ご鞭撻のほど、よろしく願いいたします。ありがとうございました。

私は白先生のゼミナールの学生である。先生のゼミナールに入った理由は流通論で先生の授業をとって、もっとマーケティングについて勉強したいからであった。そして、ピータードラッカーについてももっと深く勉強したかった。流通論をとる前はピータードラッカーが誰か、何をするか詳しくわからなかった。流通論でピータードラッカーのことに興味を持ち、もっと勉強してみたいと思った。

ゼミナールに入って、ドラッカーの学問について勉強しながら、ピータードラッカーについてもっと興味が深くなった時、白先生から私達ゼミ生に素敵な提案をしてくださった。5月22日ドラッカー学会の講演会があるが、みんなドラッカー学会のボランティアに参加してみませんかという提案だった。その提案を聞いた時、「私達のような学生もドラッカー学会に参加出来るんだ」と思い、凄く嬉しかった。そして、ボランティアの経験があんまりない私がうまくやれるかなあといった心配もおおかった。5月22日の前日、ドキドキ感と楽しみ、そして、一方では不安な気持ちでスーツのチェックなど、事前準備をした。当日、朝7時45分まで早稲田大学の前集合だった。朝5時ぐらいに起きるつもりだったか、緊張をしたせいか、朝3時半から目が覚めた。早稲田についたら、もう友達や先輩が集まっていた。最初、ドラッカー学会の方々とあいさつをした時は緊張していたが、学会の方々が明るくあいさつしてくださって緊張感よりは楽しさが増えた。私はボランティアで受付の仕事をしていただいた。様々な説明をいただいた後、本格的な仕事に入った。9時半ぐらいになると講演を聞くために様々な学会方々

が会場を訪ねた。最初は失敗するのではないかと緊張したが、だんだん受付の仕事が楽しくなった。受付の仕事をしてから、講演会がはじまってからは私たちボランティアも講演を聞くことが出来た。立命館大学の三浦教授やユニクロの柳井社長など、立派な方々の講演を聞くことができて嬉しかった。まだ、講演の内容が全部理解出来るわけではなかったが、でも、講演を聞いてもっと頑張りたいというやる気ができた。講演会の中で一番印象的だった言葉はユニクロの社長である柳井さんの一言だった。「国境を越えて、立派な人材を選ばなければならない」「人類、国籍、年齢、男女等あらゆる差別をなくす経営をしなければならない」という一言が凄く印象的であったし、こんな考え方がユニクロの成功要因の1つではないだろうかと考えた。講演会がおわってから、片づけ後、懇親会に参加するために場所を移動した。ボランティアである私たちも懇親会に参加させていただいてとても感激だった。講演を聞くことも良い経験だったが、懇親会に参加したのはより良い経験になった。様々な立派な方々と話すことが出来て、名刺交換もできてうれしかったし、勉強になった。名刺を渡しながら自己紹介をした時、凄く緊張したがみんな優しく話してくださって、私もだんだん緊張せずに話せることができた。

今回のボランティアはミスもおおかったと思うが、私にとっていい経験だったし、勉強になった。ドラッカー学会に参加しただけで、勇気をもらったし頑張れる気がした。なかなかこんな機会はないと思うが、こんな機会をつくってくださった白先生に感謝している。ぜひ、また今度、ドラッカー学会のボランティアに参加したいと思う。

5月22日、私が亜細亜大学の学生として、第5回ドラッカー学会のに参加、光栄に思う。ユニクロの柳井さんや作家の岩崎さんや三技協の仙石さんなど、成功している経営者又は学者はドラッカーの本を読んで、その中で得たもの、自社の管理と経営理念について30-40分間の講演が聞けるというのは幸運である。もちろん、この機会をくれたのは、ベク先生のおかげである。

朝苦手なわたしにとって、7時45分の集合は本当に大変だった。また、先生も絶対遅刻してはいけないと言ったから、朝目覚ましを聞こえなかったら、大変なことになる。いろいろを考えて、よく眠れなかった。幸い、当日、遅刻しなかった。集合してから、先生は今日の注意事項を私たちに説明して、8時に今回の講演会の開催所に連れて行った。ようやく、講演会のスタッフさんと会った。本当に緊張した。なんかスタッフさんはただ学生さんや普通の会社員とか見えなかった。みんなはけっこう偉そうだった。しかし、すごく親切であった。私たちにやさしく仕事の配分を説明してくれて、また、注意しなければならないこともよく説明した。わたしは受付のチームに属した。初めて会った大越さんと一緒だった。チームリーダーと一緒に最初の名札の作成を効率的にできて、講演会の配布資料を手伝った。すぐ9時半になった。いよいよ、本番に参った。先ほど、用意した入場者用の名札をもう一回チェックして、席について、元気を出して、お客さんを迎えた。受付の仕事は簡単だったが、わたしが外国人にとっては、ちょっと大変だった。読めない名前があったし、お客さんが自分の名前を言うと、わたしもすぐ反応できなかった。大越さんとのコミュニケーションも少し足りなかったから、ちょっとミスをした。少し調整をして、無事に午前中の仕事が終わった。午後は一日中のメインだから、午前来てなかったお客さんは午後全員来た。一時的に忙しくなった。やっと5-7人はまだ来てなかったから、受付チームのリーダー児玉さんは、「みんな講演を聞きたいですよ。せっかくの機会だから、入っ

ていいですよ！」と言った。

一番期待した講演会は、三技協代表取締役—仙石さんと『もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの「マネジメント」を読んだら』を著した岩崎夏海さんと立命館大学経営学部教授の三浦一郎さんと一番注目されるファーストリテイリング社長柳井さんであった。講演を来てから、頭に残った単語は「知識労働者」である。いったい知識労働者は何なんだろう。インターネットで調べてみた。

ドラッカーの「断絶の時代」によると、肉体労働者中心の社会から知識労働者中心の社会になった。知識労働者は肉体労働者と全く違う。動機付けに必要なものは、肉体労働者は賃金でよかったが、知識労働者に必要なものは仕事で得られる成果である。知識労働者は生計の資だけの仕事では満足できない。彼らの意欲と自負は、知識人としての専門家のものである。知識労働者は知識をもって何事かを成し遂げることを欲する。したがって、知識労働者には挑戦の機会を与えなければならない。知識労働者に成果をあげさせるべくマネジメントすることは、社会や経済にとってだけでなく、彼ら本人のために不可欠である。知識労働者は自らがなすべきことは上司ではなく知識によって、人によってではなく目的によって規定されることを要求する。知識には上級も下級もない。関係のある知識と関係のない知識があるだけである。したがって、知識労働者はチームとして組織される。仕事の論理が、仕事の中身、担当するもの、期間を決める。知識労働とはスキルであるが、スキルは仕事に合わせなければならない。仕事をスキルに合わせるようなことがあってはならない。

今回の講演会は社会経験をしたが、もっとも大切なのは、講演の内容である。事業を成功している経営者から、彼らの成功の原因を教えて、その中、わたしはこれから、どの方向で頑張るのか、わかった。大学で、知識を勉強して、いろいろな経験をして、知識労働者になるという目標を目指して、頑張りたいと思っている。

私は白先生との出会いからドラッカーを知ることになりました。最初はドラッカーの人を大事にする理念、人間からの志向が好きだと思いました。しかし、ドラッカーがどのくらい素晴らしいか、偉いかはよく知りませんでした。昨年12月13日のドラッカー生誕百年記念講演会にはただ、講演を聴いていました。その時にも遠藤先生の知識創造と現場力の話や、伊藤先生のドラッカー先生の思い出の話など、いまだに、当時の受けた感動の覚えが残っています。しかし、今度の講演会には、その時とはまったく違う形の感動と刺激だったと思います。ボランティアとしての参加でした。客ではなくドラッカー学会の一員としての参加でした。始めにこのような機会があるということを知った時は結構心配しました。何も知らない私たちが大丈夫か、もしかして邪魔になるのではないかと。心配しながらでも、ユニクロの柳井さんやドラッカーの本ほとんどを翻訳した上田先生に出会えるということで、わくわくしていました。まさにその日が来ました。早稲田大学に7時45分集合で、遅刻するか緊張したためよく眠れなかったのですが、いろいろ小さなミスもあったが、当日は無事にボランティア活動ができて、本当に嬉しかったです。

講演会にも聞けるように配慮させまして、仙石さん、岩崎作家、三浦先生、柳井社長の講演を聞くことが出来ました。仙石さんの私のドラッカー活用法として、わが社の **Management Optimization** についての講演には組織を生き物、生態系として捕らえていることや仕事を分解してその内容をDB化すること、知識と情報の共有の話などドラッカーの言うことを実践している会社だと思いました。岩崎さんの話はすごく面白く聞いていました。ドラッカー先生の文学者としての魅力についての講演で、私もこれからはドラッカー先生のような話し方を使ってみようかと思いました。「実のところ...販売とマーケティングは逆である。」は右フックで、「同じ意味ではないことはもちろん」右アッパで、「補い合う部分さえない」左ストレート、「もちろん、なんらかの販売は必要

である。」は畏であって、結局いいたいことは「だが、マーケティングの理想は販売不要にすることである。」と伝えたいことがちゃんと伝えられる方法ではないかと思いました。そして、三浦先生のドラッカーにおける知識と社会、クリント・イーストウッドへの興味の講演もまだドラッカーについて勉強の足りない私にはちょっと難しかったです。

最後にファーストリテイリング、ユニクロの柳井さんの講演でしたが、やはり偉い方だと思いました。現在日本の企業は配ることばかり考えている、国境があるという考え方などは間違っているということなどこれから日本の企業は世界的に考えなければならないと言っていました。これは私が韓国からの留学生であるので、日本の現在の若者について考えたことと同じでありました。世界はすでにグローバル化されています。それなのに日本の学生たちは海外に行くのを怖がっているし、外国人と話すのを恥ずかしがっています。もちろん私の経験からの話であって、違う学生もいると思いますが、私は、日本に留学を決めた時、思いました。アジアで先進国と言える国、そして、これからはアジアが世界の中心になる。私はその中心の日本に行ってインターナショナルなことを習うことが出来るだろうと思っていました。しかし、私が考えたより、日本の学生はインターナショナルな考え方を持っていなかったです。生意気なことを言っていると思うかもしれませんが、これが私が感じた日本の姿です。柳井さんが言ったように、日本は文化の包容力があって、自分たちが最高だと思っているアメリカより可能性はあるかもしれません。日本の若者たちに頑張ってもらいたいです。

これから私もその日本の学生と一緒に知識労働者になれるように頑張りたいと思います。そして、懇親会に参加して感じたのは自信を持って、ちゃんとしたマナーを身につけ、堂々と前向きに考えようと覚悟しました。私が刺激を受けたのはドラッカー学会の皆様のお陰でした。ありがとうございました。

5月22日のドラッカー学会総会のボランティアとして参加させていただいてきました。自分自身の知識と日本語はまだ不十分なので、聞き取れた部分をめぐって、理解したことと感想を書かせていただきたいと思います。

まずは、ボランティアの仕事をやってきた感想を述べます。学会まで一カ月を切った時イベント班長から学会のロジ表とボランティア名簿が送っていただきました。その時初めてこれぐらいの細かく、複雑なロジ表を読みました。受付チームで働きましたが、学会が始める前の準備からいろいろやってきて、同じチームの同級生はいろいろ細かいところを工夫しまして、準備と後の仕事の効率をだいぶ向上させ、やりやすくさせました。これら巧みな工夫は私に仕事のアレンジについて少し考えさせました。

次は、講演会を聞いた感想です。岩崎先生の講演から述べます。岩崎先生は学会っぽくない形式で講演をやってくれました。先生の小説を読んで、感想文を書いたことがあります。深く感じたのは、先生はドラッカーの言論を小説で応用して、一つの野球チームが甲子園進出の夢を叶えました。だが、そのような特別な講演の形式で会場にいた全員にマーケティングとセールスは違うということ覚えさせた同時に、みんなに実は自分自身は本当にドラッカーの言論を利用し成功したということを見せました。販売活動一切行わず、ただ顧客がほしい本を書いただけで、これぐらい売れたというところで、ドラッカーのマネジメント思想を自らは実践しました。ドラッカーの世界文豪と共通する三つの特徴を説明しながら、その三つの特徴の「諧謔、技術、覚悟」を利用しながら、言いまわして、理解させました。そのドラッカーの著書の文学の魅力についての説明は私に原著を見たくさせました。

三浦先生の講演は私にとって、難しく理解し辛いです。先生は講演で映画の名監督のクリント・イーストウッドと知識社会のことを話しましたが、その時イーストウッドを取り巻く知識社会とイーストウッドの知識労働者たちに対するマネジメントと三浦先生は講演で言及した知識社会の関係は聞き取れなかったです。講演会の後、インターネットで調べてみてから、イーストウッドは映画で個人と社会の緊張関係と正義と倫理などに

ついでに議論を表現しまして、所謂「大作」や賞レースに関わる作品へ出演しなく、視聴者の思考を起こす映画を作ってきたことがわかりました。彼は自分自身の知識で社会の思考と反省を引き起こすことで、顧客——視聴者を創造し、社会貢献をするのではないかなと推測します。

ファーストリテイリングの社長柳井さんは講演で主にユニクロの経営理念と将来の見通しをめぐって話しました。自社にとってのいくつかの考えた質問から柳井さんドラッカーの言論を事実で証言しました。たとえば、「何のために我々の会社がある?」、「人間と社会にとって、会社はどんな存在か」と、「会社はどう存在すべきか」です。これらを考えてからこそ、「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」というファーストリテイリングのステートメントが出てくると思います。それも柳井さんの言った未来の会社を作るとのことだと思います。世界中の人は着られる服を作るといのはまさに柳井さんの顧客創造であり、ファーストリテイリングの目標の「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」へ辿り着く道ではないかと思えます。顧客の創造について柳井さんもう一つを言いました。それは、企業を作る前産業を作るという言葉でした。産業を作るのは実は、顧客の新しいニーズを発見し、その顧客ニーズの発見こそ自社事業のやりがいだと思います。それに、柳井さんはグローバル会社を作るために、日本の社員を海外に行かせ、海外の社員に日本に来させ、互いの市場を体験させ、全員経営を現実するのは柳井さんの知識労働者のマネジメントの方法で、互いの知識を利用して個人と組織一緒に成長することを達成します。

今回の学会で、方々の大先生の話聞かせていただきまして、聞き取れた部分も少なく、聞き取れた部分の中で理解した部分はもっと少ないですが、この経験は日本に来て最大な刺激だと言えます。この学会は私にとっていろいろな始まりだと思います。岩崎先生の本をもっと深いことが理解できるように読み直すつもりです。それにドラッカーの著書、できれば原著も読み始めたくて、次回のドラッカー学会でまたボランティアとして参加させていただければ、少しでももうちょっと理解できるように頑張りたいです。

はじめに、ボランティアをさせていただけたことにお礼申し上げます。本当にありがとうございました。

今回のドラッカー学会にボランティアとして参加するということが決まった時、私自身はこの学会の素晴らしさをまだ理解していませんでした。ただ、1つの組織の中に入ること、社会経験や実際に働いている方々の行動等を拝見できるというなどと思っていました。そんな中、ドラッカー学会寄付講座である経営学特講という授業で、ドラッカー学会がどんなに権威ある組織であるか、どれほど大変貴重なものであるかということを知りました。また、私達学生にこまめに連絡をくださった根本様のメール内容や、メール添付された当日のスタッフの行動資料に目を通した時、驚きました。これは気合を入れ、迷惑がかからないような行動をしなければならぬと強く思いました。また、自ら待つのではなく、足手まといにならないよう積極的に行動しようと思いました。このような気持ちでドラッカー学会に参加させていただきました。

今回私は、進行チームのタイムキーパーをさせていただきました。その際、小野様には大変お世話になりました。ありがとうございました。タイムキーパーということで、もし時間を間違えてしまったらどうしよう等、内心とても緊張しておりました。しかし、小野様のおかげで、無事役を果たすことができました。と思っています。

講演会は私にとって衝撃の強いものでした。舞台に立つ方々は素晴らしい方々で、そこにいらっしやるだけでこの人はすごい人なのだと感じました。また、講演を聞いていると、まるでドラッカー先生を愛しているのは自分であると発表し、競争しているように聞こえました。それほど、ドラッカー先生は企業にとって意味のある言葉を残し、成果の出る言葉を残したのだと思いました。

私自身講演中に頭に入ってこない言葉が出てきました。そういったとき、自分は勉強したつもりだったが、それはつもりでしかなかったのだと自覚しました。そのため、勉強意欲が沸き、家に帰ったら経営についても一度勉強することや、今日きている方々の会社について調べてみることを心に決めました。

講演会を聞いていると、みなさん具体的な話をなさっていると感じました。具体的な話をすることによって、その話がどれほど重要なことなのか聞き手にも伝わってきました。この感じたことを述べている私の文章は具体的ではなく、とても抽象的です。ということは相手に伝わっていないということです。さらに、私は経営者にはなれないということになります。仙石様は、ドラッカー先生をサイバーマニュアルという形で活用していることを話してくださいました。岩崎様は、全体像の文豪的魅力を示すのではなく、具体的な例を挙げて話してらっしゃいました。三浦様も柳井様もそれぞれの例をあげて自分はこうしているということをお話してらっしゃいました。もちろん、抽象的な部分もありましたが、ほとんどが経験や何かに結びつけて展開していました。これは、知識があり、それ相応の経験をなさってきたからだと思っております。それは、努力の結果であると思えました。つまり、私自身知識がまだまだ足りず、経験不足であるということを知ることができました。そして、本来なら自分が未熟者であるということを確認する場ではありません。今回の講演ではより高い場所の考えを感じるべきだったと思います。しかし、そこに行くことができないのは私自身の勉強が足りず、経験不足である証拠です。これもとても抽象的になってしまっています。

全体を通じて学んだものは先ほども述べたように、自分は知識を増やすべきであるということです。自らを知識人にすべきだと学びました。また、自ら足を運び、何事も経験することが大事であると学びました。多くの大人に、「若いうちは動きなさい。」とよく言われます。まさにこういったことなのかと思いました。また、話し方が上手いことも重要であると感じました。何が伝えたいのか、何をしたいのか。そういった目標を持たなければならぬと思いました。

今後は、正直なところ、まだどう活かせばいいのか分かりません。しかし、どう動けばいいのかは段々と掴めてきました。動いた結果、大きな経験をし、大きな知識を得て、そこから活かし方をみつけないと思っております。

今回は、本当にありがとうございました。

まず初めに、今回このような貴重な体験をさせていただけたことに白先生初め、ドラッカー学会の皆様様に深く感謝しております。ありがとうございました。

私は、前回のドラッカー生誕百周年にも聴講者として参加させていただきました。ですが、今回は前回と違いボランティア（運営のお手伝い）として参加させていただきました。そのため、前回とは違った視点で今回の学会を見て学び、楽しむことができたと思います。今回の学会で気づいたのが、前回と比べて年齢層が広いということと本当に遠くの地域から来ていらっしゃる方が多いことです。前回は、結構年齢層の高い人ばかりが多かったように思いましたが、今回は私達の他に聴講者として他大学の生徒が来ていました。現在ドラッカーが再ブームとなり、今まで以上にドラッカーに興味を持つ人が多くなったということが見て受け取ることができました。また、ボランティアとして受付を担当させていただき、間近で社会の交流（他企業同士のコミュニケーション）を見ることができました。

今回、ボランティアとして参加させていただいたにもかかわらず、学会の皆様の御配慮によって午後の講演を聴くことができました。講演会では、三技協の仙石さん・「もしドラ」の著者である岩崎さん・立命館大学教授である三浦先生・(株)ファーストリテイリングの社長である柳井さんの講義を聴くことができました。この中で一番心に残ったのは、柳井さんのお話でした。正直、今回私が学会に参加する理由として大きかったのは、柳井さんが講演しにくるということでした。私自身、ユニクロでアルバイトをさせていただいており、ユニクロの経営方針にすごく興味がありましたし、授業の中でもたびたびドラッカーを学んでいる1人として柳井さんが出てきたからだと思います。柳井さんの講義で、ファーストリテイリング（ユニクロ）が目指す「アジア No.1 になりたい」といった理由をしることができ、また、そのためにどうしていきたいかということを知ることができました。また、今回の講義でしか聴けないような企業経営について聴けたのでとてもよかったです。また、今回は講義だけでなく懇親会にも参加させていただきました。懇親会では自分から動いて行

かなければ、行動しなければいけないということを確認することができました。名刺の渡し方やコミュニケーションの取り方も実践的に学ぶことができました。また、懇親会で将来について多くのアドバイスをいただきました。今回、(株)エコライフ研究所の代表取締役所長の中野博さんと名刺交換させていただいた際に、お話をさせていただくことができました。中野さんは国際環境ジャーナリストであり、一般財団法人グリーンジャパンの理事も務めていらっしゃる方で、私が違う方に海外で仕事をしてみたいという事を話していたら海外に出て仕事をなさっている方がいると紹介していただいた方です。中野さんに『英語ができるか？中国語はできるか？ホームページは作れるか？』と聞かれました。ですがどれも私はできず、できませんと答えました。そこで中野さんに教えていただいたのが、この質問に答えて『できない、悔しい』と思うことが大切だと言われました。その悔しさをバネに頑張らなきゃいけないということを教わりました。そして、社会にでる前の今を凶々しく生きろといわれました。凶々しく生きていくことで見えてくる物があるということ、控えめな生活をしていたら今しか得られないチャンスを得ることができないということを教えていただきました。そして私は、海外に行って仕事をしたいのと同時に、社会貢献に興味があるといったら、社会貢献は利益を得られるようになってからでなければできないといわれ、今は、自分のことをすることが重要だと教えていただきました。確かにそうだと、気づくことができました。それと同時に、やりたいことがあるなら目標を決めてそれに向かって頑張って結果を出すことの重要性を再認識させていただきました。また、ボランティアで受付の指示をしてくださった株式会社シー・シー・アイの児玉さんとお話しさせていただいた際に、今回の柳井さんの講演で、柳井さんが私達に伝えたかったこと、なぜ世界の国境をなくさなければならないのか。国境をなくすために、私達は何をすべきなのか。それを聴いて自分の考えは？と聞かれたとき、私はすぐに答えることができなかつたです。ただ聴いて、そうか。と鵜呑みにしていたと思います。そう思うのではなく、深く考えることが大切だと教わりました。今回、どれ

だけ自分がまだまだ深く考えられていないかに気づくことができました。

そこで、なぜ世界の国境をなくさなければならないのか。国境をなくして何をしたいのか。私なりに考えてみましたが、正直まだうまく答えが出せずにいます。国境をなくすことは他との隔たりをなくすことであり、世界を変えるために隔たりをなくすということだと私は思いました。しかし、なぜ国境（他との隔たり）をなくさなければならないか、国境（隔たり）をなくしてどうしたいの

か、そのために企業がどうしていきべきなのかが分かりません。そのため、このことを今後の課題とし、考えていきたいと思います。また、ドラッカーのいう経営のあり方についてもっと深く勉強すると共に、今の自分にできる社会貢献ややらなければならない課題に精一杯取り組んでいきたいと思っています。今回の学会では本当に、大学にただ通っているだけでは体験できないことを体験できました。ありがとうございました。

最初に、この度非常に貴重な経験をさせて頂き、ありがとうございました。心から御礼を申し上げます。

ボランティアとして、ドラッカー学会に参加してきたのは、私の人生の中で、夢みたいない日で、一生に忘れられない思い出であると思います。実務家の皆様は、ただドラッカーの立派な思想を宣伝しているのではなく、ドラッカーの思想に加え、具体的な経済環境の変化に基づいて、自分の考えと融合してから、もっと実践的な思想をみんなに伝えました。私のようなビジネスを学び始めたばかりの学生に対して、主な講演のエッセンスがまだ捕まえなかったし、ある内容を理解すらできなかったほど難しいと思います。実務家の皆様の講演を聞いて、いっぱいメモして、想像できない発想が数多かったです。すごく興奮していました。

特に、柳井様がおっしゃった「今まで日本の企業モデルと百年前の企業モデルは同じ」という日本現状の分析と「新しい商品ではなく、新しい産業が必要である」の素晴らしい発想を聞いて、大変驚きました。日本最大の大手企業のリーダーとして、柳井様はそれほど巨大な問題に認識していると同時に、「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」という経営理念で企業モデルを変える、顧客の生活および習慣を変え、社会の文明を変えていくという非常に重大な使命感を担っているのではないかと感じました。

学会総会に参加する前に、実践したこともなく、まだまだ不十分な点も多い若い学生として、ただいろいろを経験して、学習したかったです。大勢の実務家の皆様と名刺交換をする際も幼い質問ばかりで有名な実務家の皆様にとって、価値あることではないと思います。しかし、皆様は私の幼い質問を一一、親切に、詳しく答えていただきました。例えば、幸いなことに、ドラッカー学会の会長、上田惇生様とお話させた機会を頂き、「ドラッカーが一体どのような人ですか」と私は伺いました、上田惇生様は「優しい人、何でも、やろうやろうって、積極的な人だよ」と教えていただきました。それから、中国のある経営者もドラッカー

のファンであるといろいろ紹介していただきました。

後ほどの懇親会でも、いろいろな実務家たちにお話させて、授業で勉強できてなかった知識を学びました。更に、自分が学んでいる経営学はどれだけ魅力的なのか、どれだけ創造的なのかを気がつきました。それに、経営者として、自分の手で社会を変えるという使命を担っていると分かりました。主な思想の源泉はドラッカーですから、ドラッカーに一層興味を持ってきました。

皆様のような知識的労働者は、ただ経営者たちのコンサルタントである存在ではなく、人々のソールの技師のように、社会の中で、非常に意味深い存在であると分かりました。自分の思想を一つ一つの組織で働いている従業員に伝え、従業員を通じて、彼らの家族と周りの友達に伝え、個々の点から平面まで、社会を変える使命を担っている人である存在だと分かりました。ドラッカーを研究している先生の影響で、私はドラッカーの本を読み始め、私の人生が変わってきたと思います。先生の指導のおかげで、私はドラッカーの思想を少し理解できました。そこから、勉強した内容に集中するだけではなく、勉強そのものの意味が分かりました。更に、勉強と生活のつながりが明らかになりました。時々、苦勞しているのは、自分の能力でいろいろな疑問が理解できないことだ。しかし、そのような悩みがあつてからこそ、私は成長できると先生が教えてくれました。皆様の講演を聞いたり、いろいろなお話をさせたりしてから、人生の方向を明確になってきたと思います。それは、自分の心で勉強して、社会に入ってから、自分の役割を見つけて、自分の努力で、社会を変えることです。私はそんな偉い人になれないかもしれないですけど、私の考えで、社長であっても、平社員であっても、アルバイトであっても、それは社会で生きているあらゆる人間の任務および責任です。

そのようなありえない経験は、私の人生の中で、非常に重要な役割をしていると思います。誠にありがとうございました。

私がこのボランティアに参加しようと決めた理由は、ドラッカーに関心があることはもちろん、普段できないことに挑戦したいと思ったからです。また初対面の人と話したり何かを一緒に作り上げたりすることも好きだからです。講演会の綿密な計画表と役割分担表を頂いたときは、自分に務まるかという不安もありました。

当日、私は誘導チームを担当しました。会場準備では誘導サインの張り紙を設置する仕事を担当しました。初めは陣野さんにどこに貼ったほうがいいのか聞いていました。しかし、自分で判断して動くべきだと考え、行動しました。受付が始まってからはエントランスの誘導を担当しました。自分の挨拶の仕方や一つの言動が学会の印象になるという自覚を持って誘導することができました。懇親会では会場の受付を担当しました。誘導や受付をした中で私は、挨拶でその人の印象が大きく変わるということも実感しました。下を向きながら小さい声ですると笑顔でするとでは全く違います。重要なのは、日常生活の中でこのような当たり前のことが自然にできるかどうかであると感じました。

私はこのボランティアを通して、相手が何を求めて何を期待しているのかを考え、それに応えるということも大切であると感じました。また、「報告・連絡・相談」の徹底がないと何事も成功しないと実感しました。自分の思い込みや勝手な行動は許されないと感じました。一人ひとりがこのことを理解し、常に感謝の気持ちを持って行動することが今後社会に出ていく中で大切なことであると感じました。

私は岩崎夏海さんと柳井正さんの講演を拝聴しました。岩崎さんは「実のところ・・・」というキーワードを使ってドラッカーのねらいを説明していて分かりやすかったです。また講演の中でマンガの表情を使い、タイミング良く発言するところはインパクトがあって面白かったです。販売とマーケティングの説明では写真を使ってドラッカーが何を伝えたいのかをユーモアたっぷりにお話

して下さり、良かったです。また、岩崎さんの話の本当の意味も分かって良かったです。柳井さんのお話を聞いて、社員それぞれが知識労働者となり、顧客のニーズをいかに掴むかが重要であると改めて感じました。

私がこのボランティアに参加して一番強く感じたことは、やはり自ら動かないと何も生まれないということです。ボランティアに参加するという機会を与えてくれたのはドラッカー学会の方々とお礼です。しかし、そこから何を学び、今後どう生かしていくかは一人ひとりが作り上げていくものです。

懇親会では積極的に話かけることができました。その中で印象に残った言葉は「最初はこの仕事が自分に合っているのか不安だった。しかし、今はこの仕事が自分に合っている、やって良かった。」という言葉です。何事も初めは不安なことが多いですが、そこで自分をどう成長させるか、どのような生き方をしていくのが大切だと思いました。失敗を恐れて何もしないのが一番良くないことだと改めて気付かされました。私自身、就職して社会人としてやっていけるのかという不安がたくさんありました。しかし、つらい時が来たとしても、決して逃げ出しはけないと強く感じました。何事も一生懸命取り組むということは当たり前のことかもしれません。大切なのは、それを継続することだと思いました。自分にできるかできないか判断するのではなく、何事も挑戦しようとする心を強く持っていきたいです。

また、人との出会いを大切にしていきたいです。このボランティアに参加していなかったら一緒に参加した仲間とも出会っていなかったと思います。自分の人生を作っていくのは他人でもなく友人でもなく自分自身です。自分の気持ちしだいで今という瞬間も未来も変わると実感しました。このような貴重な経験ができて、また、ドラッカーという人物を学生のうちに知ることができて本当に良かったです。

「服を変え、常識を変え、世界を変えていく」、ドラッカー学会のおかげで、今のトピック話題であるユニクロの社長—柳井先生の講演を拝聴した。柳井先生は「世界を変える」とおっしゃった。柳井先生がドラッカーの言葉をよく引用し、活用している。「顧客の創造」を事業の目的として、顧客の立場から考え、製品を開発し、提供していくようである。不景気に陥るため、ドラッカー先生の著作は改めて注目を集めた。多くの経営者がドラッカー先生の言葉をよく考えるようになるわけである。しかし、何故ユニクロしか顧客の創造に成功できないのか？

顧客の創造に関して、まずしなければならないことは聞くことである。顧客のニーズを見落とし、新しい技術に取り組み、製品を開発する企業は稀ではないと思う。それは死に筋になる恐れがある。企業はいくら製品あるいはサービスを提供していても、顧客が買ってくれないと、何もならない。顧客が認めてくれるからこそ、企業が存在できるのである。企業は顧客のために存在すべきだと考えられる。柳井先生はユニクロを「あらゆる人に良いカジュアルを着られるようにする新しい日本の企業」だと定義づけた。ドラッカーの著書の中で「a customer」と同じで、ユニクロにとって、ターゲットというものはまさかないみたい。あらゆる人と「a customer」には大きな意味が含まれている。企業は顧客の意見を聞かなければならない。企業は顧客が幸福になるように頑張らざるを得ない。

しかし、どのように顧客のニーズを発見するか？マーケティング・リサーチだと答える人が大勢いるはずである。マーケティング・リサーチというものはお金が必要とされる。それは中小企業が負える金額なのか？大企業なら、アンケートを行う力を持っているが、アンケートそのものに意味がないと思う。真剣に考えると、アンケートについて興味がある人はほとんどいない。時々、アンケートに

答えてくれる人がいるとしたら、アンケートの問題がどうだろう？いろいろな難しい専門用語をいっぱい使い、誰でも分らない問題が少なくない。あるいは、誰でも使ったことがない商品についての意見を聞くアンケートなどがある。こう言うアンケートの調査結果はどのぐらい顧客のニーズが反映できるか？「はい」「いいえ」という答えしか出てこないに決まっているのではないかと思う。顧客のニーズを聞こうとしていても、実践することは難しい。

そして、経営者は聴くことを常にしなければならないと思う。世界ニュースを聴く—世界の変化をよく把握しなければならない。ユニクロの成功するポイントとしては、不景気の中で、低価格と高品質の衣服を提供してくれる。今は個性を宣伝する時代である。顧客は衣服のファッションより、自分のスタイルが現れる衣服が好きになっていく。柳井先生は「服には個性がない」「服を着こなすことが重要」だと述べた。その通り、今は特に若い人たちは服の組み合わせを楽しんでいる。こう言うライフスタイルの変化のような、あらゆる変化を「聴く」ことが重要で、それを利用することがビジネスチャンスだと考えられる。

更に、「思い込む」ことが重要だと思う。どんなに顧客のニーズが把握できるであっても、売れるかどうか、それは製品を売って見ないと分からないのである。ユニクロの大人気商品であるヒートテックはイノベーションの繰り返しである。最初は発熱、保温から、今の七つ機能まで、保湿、抗菌、ストレッチのような機能がどんどん加えられてきた。こう言う機能を加えると、必ず売れる。こう言う保証がない。しかし、柳井先生の経営理念として、九敗一勝という名言がある。「チャレンジする」と「困難と競争を回避しない」ことが重要である。いくらいい商品を提供するといっても、「チャンスとリスク」が伴う。しかし、

リスクを恐れると、何もならない。失敗を恐れると、何もならないのである。柳井先生の思想の中で、リスクを取らなければリーターンはなく、強い意志がなければ、物事は達成できないという話から私は一番刺激を受けた。

私は留学生として、日本に踏み出した。いろいろなショックを受けたわけである。一番印象深いのは「Made In China」ということである。発展国としての中国は製造工場が多いが、その中で外国の企業が数えられない。現実には、それは自分の労働力で生きて、多くの中国人の生活を支えている。しかし、それを見た中国人として、「Made In China」の意味が変わっている。少しでも、一つの「Made In China」を実践しようと、チャレンジしたくなる。

世界市場を視野に入れ、売上五兆円を目指すユニクロに限らず、失敗を恐れずにチャレンジしていく冒険精神は誰にも必要不可欠である。