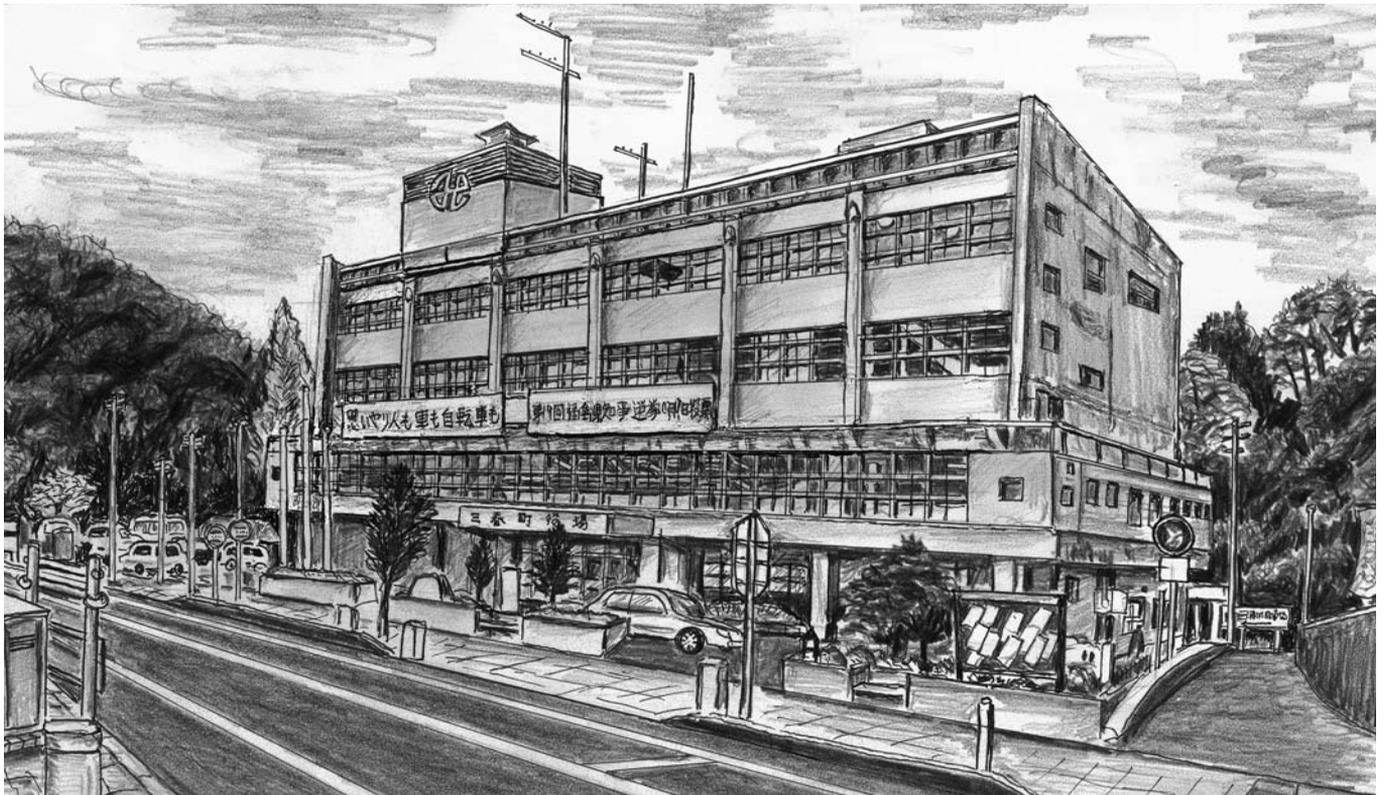




法人こおりやま

2011. 3 第393号

発行所 郡山市虎丸町14番2号 社団法人郡山法人会 (024-933-7777) (FAX925-1971)
 発行人 樽川次男 編集 広報委員会 印刷所(株)ヨシダコーポレーション



三春町役場(三春町大町)

表紙の言葉

三春町役場

(三春町大町)

三春町の中心街、大町にある町庁舎。町の庁舎としては立派な建物で昭和40年8月に新築された。

現在166人の職員が町民のため勤務している。三春町は支所を設けていない。

(絵と文 大山弘)

目次

売れない時代に 売れていく経営	2
咀嚼(そしゃく)で脳ひらめき術 〜経営者の食事〜	4
乱世を切り抜けた姫(お江)	6
今だからこそ人が希求する 「真民さんの珠玉の詩」	8

売れない時代に 売れていく経営

顧客感動をベースにした経営の会社が成長できる

経営評論家 平島廉久

顧客満足を超える、 顧客感動の実現の時代へ

「売れない時代」といわれて久しい。さらに、今後は人口の減少や少子高齢化によって、需要の減少は避けられない。こうした厳しい状況の中で、いま時代の新たなキーワードとして注目されているのが、「顧客感動の実現」である。企業間の競争が激化した現在では、顧客満足の実現は当たり前のこととなり、それだけでは競争上の優位性を維持することが難しくなってきた。そこで、顧客満足を超え

る顧客感動の実現によって、顧客の心をつかもうというわけである。顧客は優れた商品やサービスを受け感動すると、その会社の熱烈なファンとなる。すると、最初は単なる顧客であったのが、リピーターへ、さらには生涯顧客へと進化する。生涯顧客とは絶大な信頼によって、生涯にわたって特定の会社の商品やサービスを購入する顧客のことで、企業にとっては大変ありがたい存在となる。

生涯にわたって商品を購入してくれると、たとえ一回当たりの購入金額は少なくても、合計すると大きな金額になる。たとえば、毎日1000円の商品を購入してくれると、30年間で実に1095万円にもなる。これからは人口が年々、減少し新規の顧客の獲得が難しくなる。したがって既存の一人ひとりに顧客に、未永く自社の顧客でいてもらうことが重要となる。この点から、最近では、「ライフタイムバリュー（顧客生涯価値）」の考え方が広がっている。

一回の購入金額の多い少ないにかかわらず、一人ひとりの顧客を大切にし、継続して商品を購入してもらおうというもので、これからはライフタイムバリューをいかに大きくするかが大切なテーマとなる。ところで、顧客感動の実現による利点は、これだけではない。人は感動的な体験をするだけでとどめておくことができず、周囲の人に話したくなる。口コミで推奨してくれるのだ。口コミで推奨してくれる人は、「そんなに良い商品であれば、私もぜひ買ってみよう」という気持ちになる。口コミによって新規顧客の獲得につながり、企業にとってこんなにありがたいことはない。

がからならない。成長している会社は、口コミによる新規顧客の獲得が多く、こちらから呼びかけなくても顧客のほうから来てくださるのだ。顧客感動の実現によるもうひとつの利点は、社員の仕事のやりがいにつながる点である。顧客感動が実現すると、顧客に喜ばれ感謝さえされるようになる。すると、社員にとっては、顧客の喜びを自分の喜びとすることができ、仕事へのやりがいが生まれる。モチベーションが一段と高まり、提供するサービスの質が向上し好循環のサイクルが回るようになる。顧客感動が実現すると、生涯顧客になってもらえるとともに、口コミで新規顧客の獲得につながり、社員のモチベーションも高まるのだ。では、いかにすれば顧客の感動を呼び起こすことができるのであろうか。

顧客の事前期待を上回る商品、サービスの提供を

顧客感動は顧客が商品やサービスを購入する前に抱く「事前期待」と、実際にその商品やサービスを利用したときに感じる「利用結果」との相対評価によるものである。絶対的なものではないのだ。

事前期待よりも利用結果が上回っていれば満足し、引き続き購入してくれるのである。

したがって、顧客の事前期待をしっかりとつかみ、事前期待上回る商品やサービスを提供することが必要となる。

その際、事前期待について気をつけなければならぬことがある。

それは事前期待は各顧客によって、それぞれ異なるという点である。

同じ対応を行っても、反応（評価）が違うことがある。

したがって、画一的な対応ではなく、それぞれの顧客（個客）の好みや価値観にあった対応が必要となる。

そこで、顧客の一人ひとりについてよく観察し、その情報を記録・管理し、情報に基づいて対応すること

顧客への感謝の気持ちと、心からのおもてなし

顧客感動を実現するにはさまざまな要素があるが、特に大切なのは、顧客との接点における「心からのおもてなし（ホスピタリティ）」である。

顧客に感謝の気持ちを持ち、一期一会の考えで対応することに、その気持ちや伝わり顧客の心をつかむことができる。

顧客感動の実現はテクニクではなく、顧客の幸せを願う心からのサービスか

が求められる。

たとえば、顧客管理の徹底したホテルにおいては、各顧客の好む枕の硬さやビールの銘柄などを記録しておくという。

こうした顧客の一人ひとりにあったキメ細かな対応が、「えっ、そこまでやってくれるの」と喜ばれ、顧客満足を超える顧客感動につながるのだ。

店が相次いで進出し、売り上げが激減した。

小さな電器店が量販店と価格競争をしても、勝てるはずがない。

思案の末考えたのが、安売りではなく、顧客への「そこまでやってくれるの！」という徹底したサービスの提供である。

量販店と同じ「安売りという土俵」で戦ったのではとても勝ち目がないので、「サービスという土俵」で戦おうというわけだ。

そこで、顧客管理を徹底し「お客様に喜んでいただく」をモットーに「かゆいところに手の届くサービス」よりも、さらに進んで「かゆくなる前に手の届くサービス」を行ったのだ。

顧客宅を定期的に巡回訪問するとともに、「お客様に呼ばれたらすぐにトンドイック」とを実践し、顧客が困っているときには1分でも早く訪問し、顧客の期待に迅速、親切にこたえることにした。

また、電球や蛍光灯を取り替える際にも、取り替えるだけで終わりにほしくない。

もし器具が汚れていれば、その汚れをふき取ることもまで行う。

このような徹底したサービスによって、顧客の信頼につながり、着実に売り上げを伸ばしている。

以上、述べたように、売れない時代には「どうすれば売れるか？」と売り上げ優先の売り手発想の経営では通用しなくなっている。

買い手発想に転換し「どうすれば顧客に喜んでもらえるか？」と考える。

そして、顧客のニーズ、事前期待をしっかりとつかみ、その期待を上回る商品やサービスを提供することが求められる。

これからは、顧客感動をベースにした経営を実践することによって、商品は、おのずと売れていくのである。

経営者の食事

咀嚼で脳ひらめき術

咀嚼＝噛み砕くこと

咀嚼(そしゃく)とは、口腔内に運ばれてきた食べ物を飲み込めるように細かく噛み砕くことを言います。

食べものを体内に取り込むための、最初の消化活動と言えます。

咀嚼することは食べ物の消化・吸収を助けるだけでなく、顎の成長発育、脳を活性化させる重要な役割も果たしています。

人間は咀嚼する事で顎が発達し、発達した顎でさらに噛み砕くことで食べ物を摂取します。

時代の変化と共に日本の食生活は変化し、ハンバーグやスバゲティーなど子供達に人気のメニューは、あまり嚙

まずに簡単に飲み込めてしま

うことが出来るため、昔に比べて現代人の咀嚼回数減っています。

「よく噛んで食べる」などの

著者の齊藤滋先生によれば、

弥生・平安・鎌倉・江戸・戦前・現代の食事を再現して、咀嚼回数と食事の時間を測定

した結果、咀嚼回数及び食事の時間が戦前と現代を比

較しただけでも、約2分の1に激減しているそうです。

ちなみに、弥生時代の一回の食事の咀嚼回数はナント約4000回。

食事の時間は約50分にもなるそうです。

弥生時代と比較すると、現代人の咀嚼回数は約6分の1以下、食事の時間は約5分の1です。

咀嚼健康法一良く噛むことで得られる効果

噛むことで、集中力アップ、ダイエット効果、記憶力までもが向上するといわれています。

●リラックス効果

緊張すると交感神経が優位になります。そうになると口の中がカラ

未来事業株式会社
(管理栄養士)
吉岡美保



カラになったりします。

その反対にリラックスして副交感神経が優位になると、口の中に唾液が分泌されてきます。

よく噛むと多量に唾液が分泌するので、副交感神経が優位になり、リラックスしてきます。

●免疫力を高める効果

よく噛むと副交感神経が刺激されます。

このことは白血球の中にあるリンパ球の数を増やし、免疫力を高め、病気に負けない体を作ることになります。

よく噛むことでノルアドレナリンという物質が分泌されるので、全身の細胞の活動が活発化します。

このため体温が上昇するので、その結果、免疫力が高ま

るともいえます。

●虫歯を予防する効果

よく噛むと唾液が多く出てきますが、そのなかには虫歯を予防する成分が含まれています。

溶かされたエナメル質を再石灰化してくれるのです。また、歯を支える骨を丈夫にします。

●痴呆症を防止する効果

よく噛むと脳への血流が促進されます。寝不足で眠いときも、朝食を摂ると頭がシヤンとしてくるのも、咀嚼による脳の覚醒作用です。

パロチンという物質が分泌されることにより、老化の防止になり、ボケの予防になるという働きもあります。

よく噛むことで脳の機能が向上し、記憶力、集中力、判断力などが高まります。

●視力が向上する効果

目も咀嚼筋の近くなので、目の周辺の血行がよくなります。

よく噛むことは水晶体の厚みを調節する毛様体筋の働きをほぐす働きがあります。

咀嚼回数	戦前	戦後
咀嚼回数	1420回	620回
食事時間	22分	11分
メニュー	大根味噌炒め	コーンスープ
	たくあん	ハンバーグ
	野菜の味噌汁	スバゲティー
	にんじんと大根の煮物	ポテトサラダ
	麦飯	プリン
		パン

●ダイエットに役立つ効果

よく噛んで食べると、早く血糖値が上昇するため、脳の満腹中枢を刺激することになります。そのため20分くらいかけてゆっくり食べることで、少しの量で満腹感を覚えることができます。

●姿勢がよくなる

よく噛んで食べているときは、首、胸、背中などの多くの筋肉も連動させています。

このため体を支える筋肉が強くなり、姿勢もピンとなります。

●消化を助ける効果

よく噛むと表面積が多くなり、消化酵素によって一層分解が促進されます。

また消化酵素に頼り切らないで済み、体全体の負担が軽減します。

食べるのは、消化して栄養を吸収するためです。

●美容効果

よく噛むことで、顔の筋肉が鍛えられます。

このことはシワを予防し、若々しい肌を維持できる効果があります。

◆咀嚼の工夫◆

一口に30回程度がいいとされていますが、毎回の食事ですんなりに時間をかけることは現実には難しいもの。

その場合は夕食のときだけ、よく噛んで食べるようにしてみてはいかがでしょうか。

また初めの1、2口だけを30回程度噛むだけでも意味があります。

いきなりお腹に食べ物を入れると胃もビックリしますが、咀嚼した食べ物から食べるよという合図となり、食べるので消化吸収がアップします。

よく噛めば、よく働く脳になる

よく噛むことの効能は、まず消化器に負担をかけずに、十分な消化・吸収ができるということです。

ここには唾液の分泌を促すことによる消化を促進する効果も加わります。

消化の際には、体中の血液が消化器官に集中し、脳の働きも鈍くなります。

しかしよく噛んだ後に消化器官に入った食物は速やかに消化・吸収され、脳の負担も少なくて済みます。

では、咀嚼と脳にはどのような関係があるのでしょうか？

脳内には、神経細胞の成長を促したり、神経情報のやりとりを支えるさまざまなホルモンがあります。

噛むことによつて、こうしたホルモンの分泌機能が高まり、神経の発達と機能向上が促されます。

結果的に脳神経が発達し、頭の働きを活発にするのです。

また噛むことによる物理的な刺激によつて脳内の血流量が増加します。

血流量が増加すると、神経細胞の代謝は活発になり、脳内の毛細血管が拡張され、脳のすみずみまで酸素や栄養がいきわたり、これが脳の活発な活動を支えるのです。

その成果として、記憶力、集中力などが高まることは、多くの研究成果として報告されています。

かむことの8大効果

「ひみこのはがいで」

1990年に噛むことの大切さを考えることを目的として発足した「日本咀嚼学会」では「ひみこのはがいで（卑弥呼の歯がいで）」という標語を紹介しています。

「ひみこのはがいで」

【ひ】肥満防止

健康な歯でおいしい食べ物を楽しくたべることが、とても大切です。

【み】味覚の発達

噛むということは味わうという事です。味覚も噛むことで発達します。

【こ】言葉の発音がはっきり

噛むことで顔全体の発達や口腔内が正常に発達し言葉の発音も明瞭になります。

【の】脳の発達

噛むことによる筋肉運動で脳細胞の代謝や活動が活発になり、脳への血液循環もよ

くなります。

【は】歯の病気予防

噛むことで歯を支えている歯周組織や顎が発達するばかりか、歯の清掃効果も生まれます。

【が】がん予防

よく噛むことで唾液が促進され、唾液としっかり噛んで粉々になった食べ物を混ぜることで、食品中の発がん性が抑制されます。

【い】胃腸の働きを促進

食品を噛み砕くことで胃腸への負担を和らげ、健全に胃腸の働きを活発にします。

【ぜ】全身の体力向上

しっかり噛むことで全身に力がいり体力向上の促進になります。

今日からでも遅くありませんので、よく噛んで味わって食事をいただきましょう。

よく噛むだけで様々な健康効果がアップ出来るのは是非実行してみてください。

戦国の時代といえ、主役は明らかに男たちである。

戦に明け、戦に暮れる時代は強く賢い男たちの活躍の舞台であった。

そこは文字通り、弱肉強食の世界であり、実力勝負の世界だった。

緊張がみなぎり、一刻の猶予もなく攻め立てられるような日々である。

「食うか食われるかの時代」は男たちを魅力的にしていた。

信長、秀吉、家康は食われずに相手を食った武将たちだった。

そんな時代、女たちはどう生きたのだろうか。

男たちの添え物としてひっそり生きて自己主張もしなかったのだろうか。

とんでも無い。女たちがこの時ほど女の本領を發揮して生き生きと世を渡ったことはない。お江もそんな一人だろう。

乱世を駆けぬけた姫



作家 新井恵美子

教育で花咲く姫たちに

戦国きつての美人と言われたお市の方が浅井長政に嫁して生んだ3人の姫のうち、一番末っ子がお江である。

お市の方は織田信長の妹にして、浅井長政との同盟のための政略結婚として嫁いだ。しかし、同盟も將軍・足利義昭に翻弄される中で破綻し、浅井の居城・小谷城は信長の総攻撃で落城。

城を逃げ落ち延びて行くお市の方は3姉妹に「振り向いてはいけません」と自らに言い聞かせるように言い放った。

信長の弟・信包の居城・伊勢上野城に安住を得たお市は、改めて3姉妹に「女の身として浅井の無念を忘れずに生きていきなさい。報復というのではなく、別の方法で浅井の血を長いものとして欲しい」と説いた。振り向かず、泣かず、前

に進んでいくというお市の方の覚悟を3姉妹に伝えたことに他ならない。これが3姉妹のそれからの人生を歩んでいく原点になったものと推察できる。

お市は敗軍の将の子らとして乱世の世に生きていかねばならない宿命を背負った3姉妹に、妥協することなく高度の教育を施した。

決して、驕者に流れることなく、質素儉約を申し付け、さらには芸術への鑑識眼を養わせた。

そうしたお市の教育は「どこに出しても恥ずかしくない女性でなければならぬ」「花と咲く姫たちを見届けて欲しい」と、亡き夫とかわした約束に他ならない。

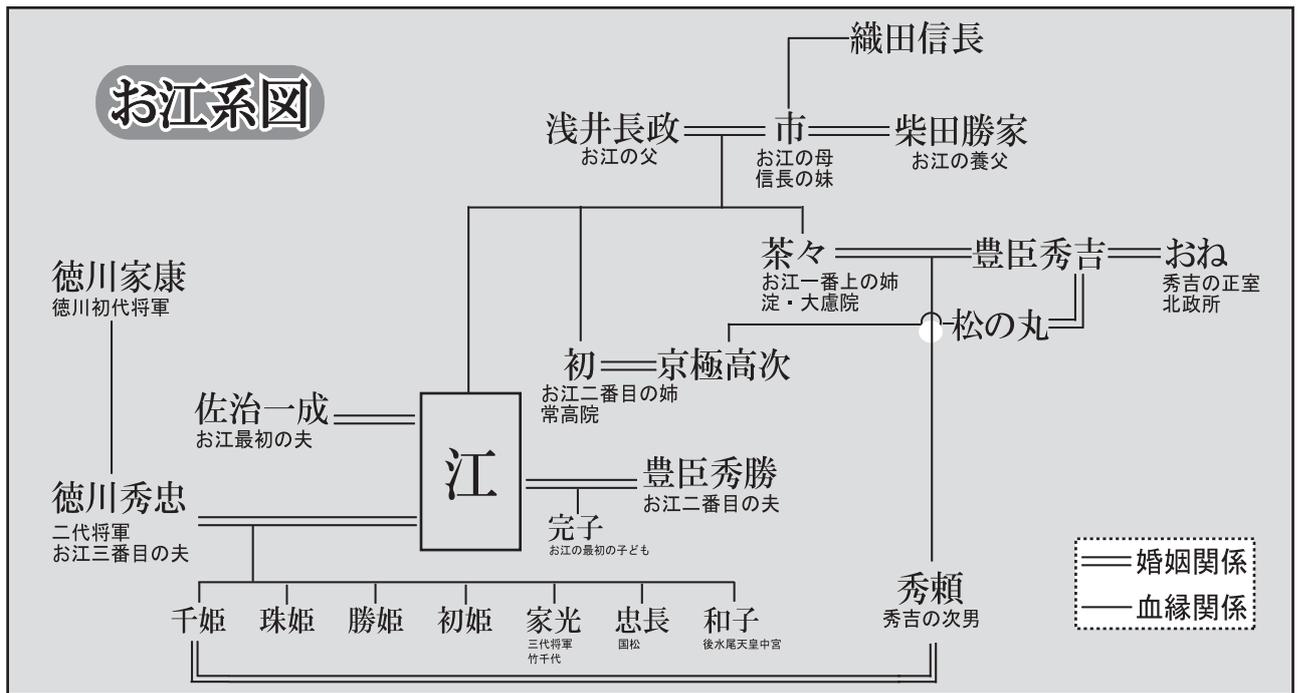
花咲く姫……それは見た目の美しさと同時に内面の気品・教養を併せ持つことである。

敗者となった者は寄る辺なくさまよい生きていかねばならなかった時代に、お市が施した徹底した教育は3姉妹に自立した人生を歩ませたのだ。

確執の裏側とお江の出世

そうして3姉妹は成長し、長女・お茶々は豊臣秀吉の側室となり、権勢を手中にする派手な女性に、次女お初は口の達者な聡明な女性になっていく中で、一番末っ子のお江は、上の2人の姉と比

べて目立つこともない。末っ子というのはいかに家でもあまり重く考えられないので、むしろ気楽な存在であり、楽天的な傾向がある。少し控えめで、あまり自己主張もしなかったお



江は、結果として徳川2代將軍の御台となり、娘・和子が天皇家に嫁ぎ、その子・興子が明正天皇となるのである。

当時の女としてはこれほどの出世はないだろう。しかし、お江はそういう出世を狙って生きてきたわけではない。

若い時の2度の結婚は離婚と死別。3度目の結婚で幸運を手にする。

しかし、お江の風聞は「嫉妬深く、気が強く、意地が悪く、夫いびりの嫌な女」と酷評されることが多い。

とくに、春日局との対峙関係では徹底的に悪役に仕立てられ、敗者の側で論じられる。

我が子の乳母である春日局との確執は、春日局の一人相撲で、彼女の意見が通り、彼女の思うように事は運んだ。

春日局は、後に3代將

軍となる竹千代（徳川家光）を猛愛し、実母のようには振る舞い、お江にとっては我が子を奪われた気持ちで支配する。

しかし、お江は「それでよいらしいじゃないの」とばかりに、次男・国松を愛し続ける。

決して対峙、力み立って争うこともなかった。

それはお江が生まれた時から修羅場をくぐり抜け、父を亡くし、母を亡くし、2度目の夫は戦で亡くし、生きることの困難を肌で知っていたがために、運命に逆らうことなく流されるままに生きる生き方が対峙することや力み立つ愚はしなかった。

姉の淀のように強い生き方もしなかったし、もう一方の姉のお初のように起用上手に立ち回ることもなかった。

お江は3姉妹の中では

一番ぼんやりだと言われ続けてきたが、そのお江が結局は一番の勝ち組になつてしまったのだ。

お江の生き方をたどつてみると、まさに水のようにならぬに流されている。

決して逆らわない。

2人の姉と違つてぱつとせず、心優しく生きたお江。

戦国という騒乱の時代を水のように滑らかに生きた女性である。

平成の混沌とした世を生きる私たちにも教えられることの多い女性の人生である。

戦国の世の始まりに生を受け、激動の日々を生きたお江の一生は権力と権力のぶつかり合いの中をくぐり抜けて過ぎた。

そんな激動の時代を決して逆らわず、水の流れるようにしとやかに素直に流れて生きたのである。

今だからこそ、人が希求する 真民さんの珠玉の詩

〈経営ジャーナリスト〉

円田 義明

不自由のない豊かな時代の裏側で、社会生活、景気や政治、国家観など先に光明が見えない今、将来への不安や絶望の思いを深くする嘆息が聞こえてきそうな時代でもある。

生きることも心が折れ、心萎えている向きも少なくない。

13年連続での自殺者数年間3万人、心のコントロールが効かずして陥る「うつ病」患者数の急増ぶりがそうした時代を浮き彫りにしている。

人は、社会や周囲で起きたことに右顧左眄し、自分を見失い、心病みがちなものである。

そうした時に、病んだ心に沁み入り、生きる勇氣と鼓舞する心を取り戻す、いわば点滴のような詩が坂村真民さんの詩である。

「念ずれば花ひらく」の詩作で知られ、分かりやすいな

がらも、深く掘り下げられた詩は、小さき子から経済人、そして年代や職業を問わず、幅広く受けられている。

真民さんの詩は、自身の幼少時の困窮をはじめ数多くの挫折経験、そして自身が尊敬した一遍上人の執着を取り除き自立して生きる姿勢に裏打ちされた詩だけに、人々を鼓舞して止まない。

萎えずに、屹立して生きようという気にさせる詩である。

そしてまた、濁世にあつてもなお蓮の花のごとき穢れなき花を咲かせようと努力する人々へのエールでもあるのだ。

真民さんは、平成18年享年97才で亡くなるまで、一日と欠かさずに、宇宙の靈氣が最も充実しているという朝3時30分(寅の一刻)に、近くを流れる川の河原で、大

地にひれ伏して、額をすりつけ、人類の平和と安寧を願い礼拝を続けた。

礼拝を終えたある年の元旦の未明に生まれた詩が「鳥は飛ばねばならぬ」である。

人も企業も、鳥のように混沌の世を生きていかねばならない。

それは自らに限界という作り上げた混沌や暗黒を打ち払っていくことであり、心

萎えずに生きていけ、光差し込む未来がきつとある、というメッセージが伝わってくる。

4月、企業は新しい年度を迎える。新しい人も会社やつてくる。

心病まず、人も企業も「生きねばならぬ」を肝に銘じて、

一日一日に取り組んでいこう。心折れたり、萎えたら、ぜひ声に出して復唱してみようではないか。

腹の底から勇氣が湧いてくるのを実感できるだろう。

鳥は飛ばねばならぬ

人は生きねばならぬ

怒濤の海を

飛びゆく鳥のように

混沌の世を生きねばならぬ

鳥は本能的に

暗黒を突破すれば

光明の島に着くことを知っている

そのように人も

一寸先は闇ではなく

光であることを知らねばならぬ

新しい年を迎えた日の朝

わたしに与えられた命題

鳥は飛ばねばならぬ

人は生きねばならぬ

