

## ーはじめにー

なぜ 12 章なのか自分でも分からない。しかし、12 という数字を考えてみると、面白い程身近にあることが判る。

まず 1 年は 12 ヶ月である。午前も午後もそれぞれに 12 時間。子 (ね) 丑 (うし) 寅 (とら) 卯 (う) 辰 (たつ) 巳 (み) 午 (うま) 羊 (ひつじ) 申 (さる) 酉 (とり) 戌 (いぬ) 亥 (い) の干支 (えと) 十二支がある。

また 1 ダースは 12 本、1 グロスは 12 ダース、1 フィートは 12 インチである。正に洋の東西を問わず 12 づくめである。

ところで、わたしがこれから書こうとする「サービスマンに関する 12 章」は、一昔前に作家伊藤整が書いてベストセラーとなった、かの有名な「女性に関する 12 章」にあやかろうとするものである。一応はサービスマンにまつわる話を書いてなんらかのお役に立てばと殊勝にも考えている。

そのくせ最初からその 12 章が全部決まっているわけではない。何が飛び出してくるか判らないから始末が悪いというものだ。

それでは先ず、手近なところから第 1 章「サービスマンと酒」を書き始めることにする。

## 第 1 章. サービスマンと酒

「一期の盛衰、一杯の酒」という言葉がある。「この世はどれほどに盛衰があろうと一杯の酒のうまさにはかなうまい」という意味である。城山三郎の小説「秀吉と武吉」に出てくる。お酒をたしなまない者でも、この言葉のもつ響きに一瞬酔ったようになるから不思議である。

また酒は、百薬の長とも言う。そして甘い酒、苦い酒、祝い酒、悲しい酒、涙酒、いろんな酒があり日本人の心を歌う演歌の世界は、まさに酒浸りである。

そんなお酒にサービスマンも酔う。烈しかった今日一日の仕事のあと、心身を癒して明日への活力を養う酒。困難を極めた作業をやり遂げたあとの満足の酒。

お百度を踏んでも納得が得られなかった交渉が「お前には負けた」と言って承知してもらった感激の酒。ご苦労さん、ようやくくれたと上司からねぎらってもらう酒。本当にいろんな酒がある。

しかしサービスマンにも飲んではならぬ酒がある。それはサービスの酒である。わたしたちサービスマンはサービスは無償（ただ）であるとする永い日本の商習慣と戦いながら、サービスは有償とする努力を重ねてきた。

そのサービスマンが無償（ただ）の酒を飲むことは、自らを否定することになるからからである。肝に銘じて有償の酒こそ飲むべきなのである。

サービスマン諸君、懐は苦しくともよろしく願います。

はじめに人が酒を飲み

なかがろ酒が酒を飲む

しまいに酒が人を飲む



## 第2章. サーマンと花

冬来たりなば春遠からじ　その春は、花を満載した馬車に乗って、歌を歌いながら訪れる春はまことに生気に満ち、天地を明るくしてくれるものなのです。人は花の下に集い酒杯を傾け放歌高唱し、生きる喜びを味わい、嘯みしめたりします。

又苦しいこと、つらいこと、悲しいこと、嫌なこと、浮き世の悩みの全てを、散る花瓣に乗せて、ひとときを過ごすのですが、それは花鳥風月を愛でる日本人の風流の一つかも知れません。

その宴（うたげ）の輪のなかに座していると、以外と気付かぬ事が、宴の外から眺めると、おやと気のつくことがあるのです。

それは大地の中に埋もれて、決して人目のつかぬところで、しっかりと生きている根っこがあるということです。

花の散り去った後の暑い夏の日も、木枯らし吹く寒い冬の日も、唯黙々と根を張って、来るべき春に備える根っこなのであります。

私は、その姿に我々サーバマンの姿を重ねてしまいます。

地味で派手さとは、およそ縁の遠いサーバマン。

満開の華麗な花には称賛を惜しまぬが根っこには一顧の想いを掛けることのない花見客に、今年の花はこれで良いですか来年もまたしっかりと咲かせますから、どうぞよろしくとそっと呟く謙虚さ。それが世の中だと言えばそれまでですが、そうした思いやりが人生にとってどれほど大切なことであるかを、私共、日本人の遠い祖先は知っていたと思うのです。一茶さんや良寛さんが。

根っこがどんなに美しく、いとおしいものか、一つの見本を挙げておきます。

ヒヤシンスの球根を使っての水栽培であります。透き通ったガラスの容器に、水と少々肥料を入れ、くびれた上の方に球根を置くと、やがて白い根が水中に下りてきます。天女のように舞い降りた根の一本一本はしなやかで、そしてすくすくと、それはまるで若い女性の肢体を思わせます。そしてその透き通るような白線はガラス瓶の中を乱舞します。

やがて球根から芽が出て、上へのびた茎から、美しい花が折り重なるように咲きますが、それでも根の美しさに比べると見劣りするように思えるのです。本当にこの美しい根あらばこそ、美しい花が匂うように咲くのだと、しみじみと思えてなりません。

さて、わたしたちサーバマンの仕事は、美しい花を咲かせるのが仕事かと思えます。

美しく花が咲くとき、それはサーバマンの本懐であります。

しかし、サービスマンは、花を咲かせるとともに、自分自身の人生をも、華のあるものにしたいものです。

これからの世の中は、個人（家庭）と会社（社会）を共生させることが大切ですが、この二つの庭に私たちは、たとえば蓮華草のような美しい花を、庭いっぱい咲かせてみたいと思うのです。

花の咲かない冬の日

下へ下へと根を降ろせ

高橋荒太郎 作

（元 松下電器産業株式会社社長）



### 第3章「サービスマンと美」

人はみな美しいものに憧れ、美しいものを愛し、美しさに限りなき愛情を注ぎます。

そして、美しいものを美しいと感じ、美しいものと美しくないものをはっきりと区別することによって、自らの品性を磨き上げ高めることができます。

私たちサービスマンの仕事も、この美しさを求め続けていくものではないかと思えます。

古来、美（例えば美術品）を作り上げるのは、職人の腕であります。その職人の腕を突き抜けたところの向こう側に、芸術家という存在があるのです。はじめに芸術家があって、その芸術家が美を創造するのではないのです。一点一画をおろそかにせず、魂を打ち込んで制作するから、完成したものの美しさに人々は感動するのです。

サービスマンが機械を修理したり、点検したり、工事を施工するとき、その出来上がったものに対してお客様の満足を得ることは当然大切ですが、本当は仕上げるために打ち込んでいる後ろ姿がお客様の心を打つのだと思います。その結果が美しい出来映えとなって残るのだと思うのです。

美しい姿で仕事をするために、私たちは常日頃どのようなことを心がければ良いのでしょうか。

まず第一番に、その仕事を好きになることだと思います。いやなこと、辛いことがあっても、その仕事が好きであれば、それを克服することができますし、完成のために熱中することもできます。

第二番目には月並みなことですが、整理整頓の心を持つことです。それは作業環境や服装等はもちろんですが、仕事に臨む気構えや、仕事の段取りにおいてもスッキリとすることは大切です。

三番目は、やはり美しい心、優しい心を持つことではないでしょうか。仕事の出来映えには、その人の心そのまま映るものなのです。美しい心を持つために私たちは、私たちの先輩が残してくれた多くの美しいものに接することが大切だと思います。

絵画、彫刻等の美術品、又人間の魂を揺さ振るような音楽、人間の英知を示す多くの物語、愛と夢と希望に満ちた文学作品等々、私たちの周囲には、私たちがその気にさえなれば、すぐにでも手にすることのできる美しいものが満ちあふれているのです。

美しいものを美しいと感ずる心、それは又人類の平和の近道であり、美を忘れたとき、人間は闘いを挑むものであることを忘れてはなりません。

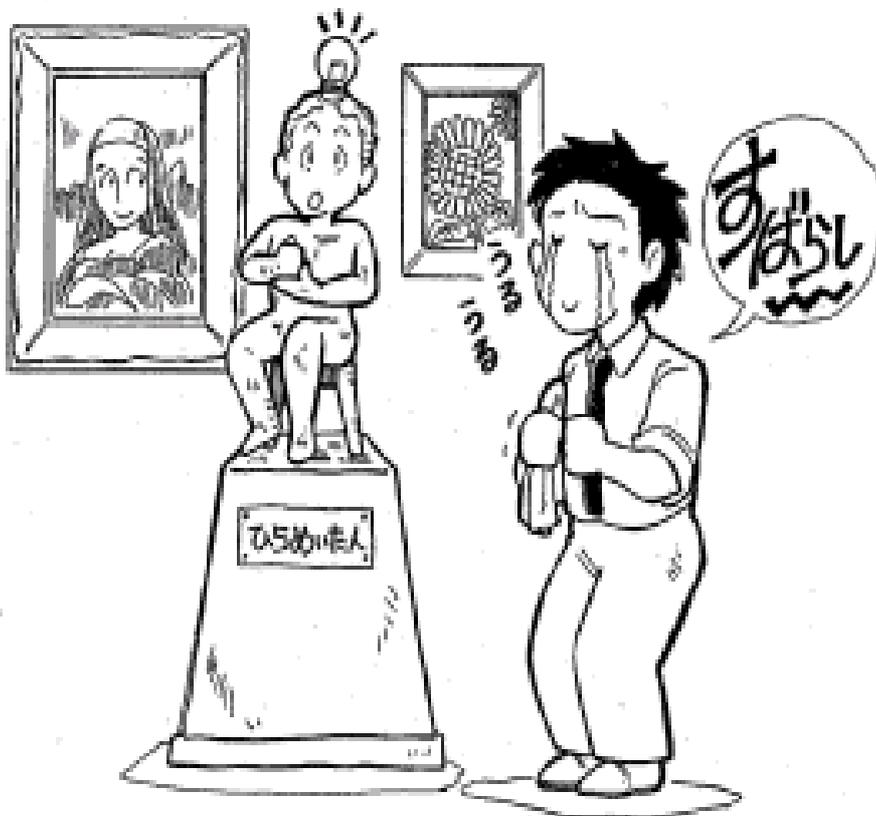
残念ながら、この国には美しいことと醜いことの区別がつかないオカシナ人たちが時々

現れて、この国の政治や経済を無茶苦茶にしてしまう不幸なことが起こります。

今の世の中で、戦争という一番恐ろしい愚かな行為も、美しいことの区別がつかなくなった時に起こるものなのです。

サービスマンの仕事は、平和の使徒のような仕事です。サービスマンとお客様が、美しい心で結び合う、お互いが本当に腹の底から信じ合える関係を作り上げることが、サービスマンの仕事とすれば、これほどやりがいのある楽しい仕事はないのでありますまいか。

サービスとは美を創造する仕事だと思えてなりません。



## 第4章「サービスマンと数」

第4章に入るといふのに、いまだ数にこだわっている。12という数字にである。

しかし、サービスマンは本来、数の世界に生きていると思えば、止むに得ぬと悟ったりする。なぜ12章でなければならないのか。

ごく最近に、五木寛之（「青春の門」の作者）が「生きるヒント」という本を出して、その副題がなんと「自分の人生を愛するための十二章」とある。更に、藤本義一は「娘におくる十二の手紙」という本を出した。五木寛之も藤本義一も共に12を選んだのである。12という数字が、頭の隅に住みついていると、見るもの聞くものの中から、いろんなことが飛び込んでくるから不思議である。

このように12という数字は、日本人の日常生活の中にさりげなく生きているらしい。

そして、我流に色々楽しんでる中に12という数の背景に仏教があることが判ってくる。せつ

十二因縁、十二光、十二光仏、十二神将、十二天、十二天供、十二分経、等々何れも仏教に係るものなのである。参考のため若干の説明を加えておく。

十二因縁：過去の業は現在の苦を招き、現在の業は更に未来の苦を招き、衆生が輪廻の相をなすことを示す十二ヶ条の因縁。すなわち無明・行・識・名色・六処・触・受・愛・取・有・生・老死。

十二分経：釈迦一代の説法を様式によって十二分類した称

十二光：（仏）阿弥陀仏の光明の功德を十二種に分けてたたえた徳号

十二天：（仏）十二位の世を守護する天

四方四維の八天に上、下、日、月、の四天を加えたもの。いっさいの天・鬼神・星・宿・冥宮を総摂するために、これを供養すると随所にその守護を受けるといふ。

更に、キリスト教でも、十二使徒というのがあって、これはキリストが福音を伝えるために選んだ十二人の弟子たちのことである。

念には念をとということ、その他探索してみると、12に関することがぞろぞろ出てくる。

壺井栄著「二十四の瞳」これは12人の子供たちの物語である。艶やかなところでは「女経」があり、これは12章に分かれ、12人の女性遍歴の書である。津本陽著「塚原ト伝十二番勝負」というものもある。皇太子妃小和田雅子さんが着られたのも十二単である。

12の数の詮索はこれ位にして、この文章もこの辺で締めくくる必要がある。

サービスマンは何と云っても、技術者であり科学者であるから、理論の世界、引いては

数の世界に生きている。

「どうして」「なんでや」という発想と対応は日常のことであり、それが解決には、蓄積してきた理論と尊い体験が必要なのである。サービスマンは、日夜このように理論と実技の研鑽を続けながら、腕と技を磨いて行くが、もう一つの数……計数（算用）にも馴染んでいただきたいものである。

自分の仕事を明確に数値化してお客様に正しくご請求する。自分の行動の集積としての損益という数を把握する。色々な目標管理のための数等々があるが、苦手の後者を技術的論理に置き換えれば、案外と理解しやすいものである。

サービスマンの皆様、数に馴染み、数に強くなることは、サービスマンの地位向上に役立つとともに、自らを助け、自らの人生を楽しくするものであることを、ご理解いただきたい。



## 第5章「サービスマンと天」

わたしたち冷凍空調業界のサービスマンにとって、天という字は馴染みの深い字であります。

そして、その字が業界に現れてから色々と余分な苦勞をさせられることになりました。天埋、天カセ、天吊り、等々と従来の床置き型に比べると、いろんな点でやっかいな代物であります。

話がぐっと変わりますが、最近のマスコミにも天という字が飛び交っています。

政治の世界の出来事ですが、永く続いた自民党政権が倒れて、新しい連合政権が誕生したときのことです。日本新党の細川護熙さんが首班に押されたとき、彼はそれを天命としてお受けいたしますと申されて、新しい政府ができました。

さわやかな一幕でありました。

そのせいか内閣の支持率は大変な不況にもかかわらず、70%台を維持して一向に降下の気配がありません。

反対に、天に唾して天誅（てんちゅう）を受ける人たちもおります。本州の北の方の自治体のお偉い方が、紙や仏でもないのに、天の声なるものを発して、昔の悪代官も呆れるような天人ともに許さざる悪業の限りを尽くしました。しかし「天網恢恢（てんもうかい）疎にして漏らさず」とはよく言ったもので、天の声の持ち主は、ものの見事に御用となり、天罰を受けることになりました。

話を元に戻します。

わたしたちの業界は、天即ち天候に著しく左右される業界です。左右されるという表現では不十分で、半ば天に死活の鍵を握られていると言ってもよい位です。

本年は、不況の上に冷夏に見舞われ、業界は正に惨憺たるものです。これも天にも見離されたともいうのでしょうか。不謹慎にも、天を恨みたくもなりますが、それこそ天に唾するものとなります。それよりもわたしたちは、このダブル不況を天運と認識して、如何に行きぬくかを考えるほうが、健康で正道ではないかとおもうのです。

それよりも、わたしたちサービスマンは物が飛ぶように売れるときも、昨今のように売れないときも、サービスのあり様は変らざるものであり、変ったのではおかしいと思いません。

そんなところから、サービスという仕事は実に天真爛漫なものであります。セールスマンの出す見積書と、サービスマンの出す見積書では、お客さまの扱いが異なるというのも、底抜けの正直さのせいでもあります。

サービスマンは、サービスという仕事を天職と思い、天性の真面目さをお客様にぶつけて、仕事をするのです。

相手となる機械も装置も、物こそ言いませんが正直です。横着な判断や、理屈に合わぬ技術では、決して治ってくれません。医師が患者の心の奥まで診るように、機械の気持ちを汲んでやらねばなりません。そこに機械と一心同体となり、お客様との心の絆が出来上がるのです。

私は、サービスマンはある意味では天性のものではないかと、しきりに思うのです。

音楽家や芸術家が天性のものであるように、同じ意味でそう思うのです。色々な仕事や職業がある中で、天賦のものを発揮すればよいとすれば、それは大変なことと思います。

天の命ずる道を歩み、天地神明に恥じない清冽（せいれつ）な心で生きる。

時に天手古舞（てんでこまい）をすることがあっても、道は真っすぐに、それこそサービスマンの思いは天に届くものと信じているのです。

天は底抜けに明るく、サービスマンの未来は清く晴れ上がっています。



## 第6章「サービスマンの橋」

アメリカ合衆国アイオワ州マディソン郡に、風変わりな屋根つきの橋がたくさんあります。

その橋を撮影にきた写真家ロバート・キンケイドと、近くに住む農家の主婦フランチェスカ・ジョンソンとの何とも切ない恋物語が“マディソン郡の橋”（THE BRIDGE OF MADISON COUNTRY）という小説となり、米国と日本で大ベストセラーとなっています。すでに、スティーブンソン・スピルバーグ監督が着目して、映画化も決定しているとのことです。

この物語が、それ程によく読まれるのには、それ相応の理由があるのですが、中中に一口では説明し難いところがあります。

この本は、発売と同時に売れ出したわけではなく、何ヶ月も経ってから、じわーと販売部数を拡大して行ったと言います。そして、時間の経過と共に人の心を締めつけ、思わず溜め息つかせているのだと思います。

私も読みはじめるとすぐに、これはアメリカ映画「シェーン」の現代版かなと思い、中程では、よくある不倫の物語かなと勘繰りました。

しかし、最後の最後を読み終わる頃には何とも言いようのない感動と悲しみが波のように打ち寄せて息が詰まるような思いがします。女性と男性とでは、その想いが異なるのか、とにかくそれが何であるのか、私にはうまく表現できないのです。物質的な豊かさの中で、人間が失った本当に大切なもの、人間の心の真実を、見るのかも知れません。

日本の小説の中では山本周五郎の市井ものの感動と似ていなくもありません。

さてと、私の本題は、“サービスマンの橋”でした。“マディソン郡の橋”を引き合いに出して、長々と駄弁を弄して来たのは“サービスマンの橋”（この場合、橋にまつわる物語でなく、橋そのものです）も、“マディソン郡の橋”のように人の心を打ち、人を感動させてくれるものであって欲しいと思うからです。

その“サービスマンの橋”の一番橋は、お客さまとの間に架ける橋であります。二番橋は、営業部門の人々（或いは組織）に架ける橋。三番橋は製造部門の人々（或いは組織）に架ける橋。四番橋は、お客様を中心とした営業 - 製造 - サービスを繋ぐ回廊のような橋。そして最後の五番橋は、サービスマンがその理想に架ける夢の橋であります。



一番橋は、親切、性格、信頼という材料で出来ています。お客様に本当にご満足していただけるようなサービスを提供するためには、この3Sが必要なのです。お客様と心と心で結び合うことは、商売の本道です。

しかし、人はややもすれば近い便利な橋を渡ろうとしますが、私たちは、この一番橋を着実に渡って行きたいと思います。

二番橋は、この橋を渡って営業部隊に情報を運びこまねばなりませんし、時に強力な助っ人としての役割を勤めねばならないのです。両者がお互いの立場を理解し合い、共に助け合ってこそ、事業を成功に導くことが出来るのです。

三番橋は、お客様が望んでおられることを、物を作る側に的確に伝える役目を担います。これまでは、どちらかと言えば、作る側の論理で物を作ってきたきらいがありますが、これからは、そうした考え方では成り立っていきません。CS（CUSTOMER SATISFACTION＝顧客満足）が叫ばれるところです。

四番橋は、一番橋から三番橋までを繋ぐ橋です。作る側、売る側、サービスをする側が一体となって、お客様を守って行くための総合的な橋かと思います。この橋を如何に堅固に構築して行くかが、メーカーの盛衰の命運を握るものと考えます。

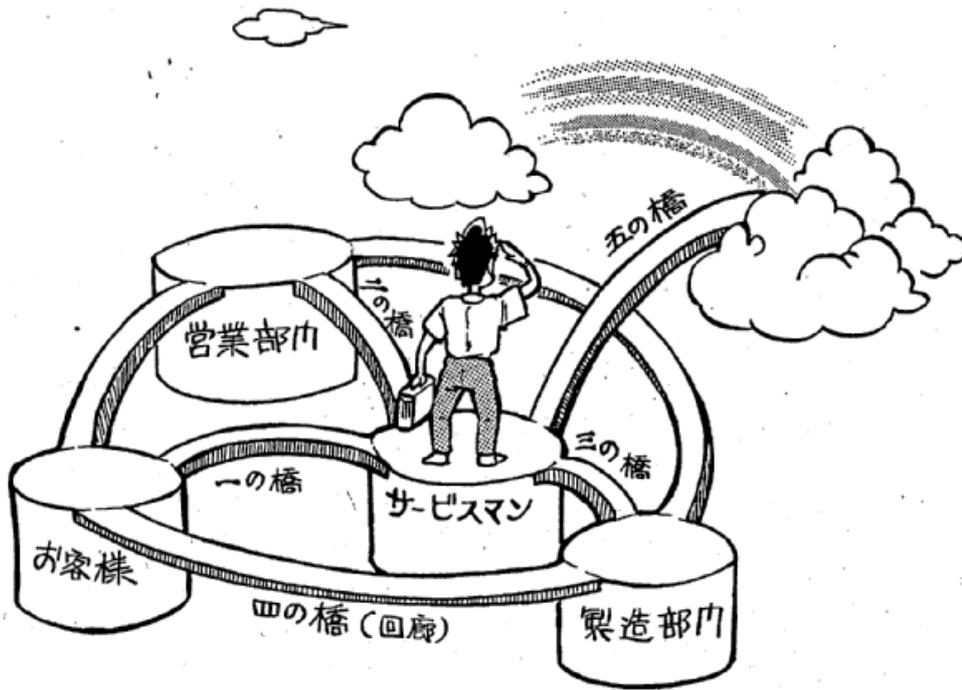
五番橋は、サービスマンの生きる証となる虹の橋であります。人は誰でも夢を追い理想に向かって進み、途中障害があれば、強い決意で克服していくものですが、このサービスマンの虹の橋も容易にわたりきれない橋かと思います。

虹は遥かに遠く天空に架かっています。その天空に向かって架かる橋を必死に渡るサービスマンは、一切の派手さはなく、慎ましいものであります。

しかし、“マディソン郡の橋”の読後感のように、或いはまた、その売れ行きのように、後になればなる程に人の心に深く残る味わいのあるものなのです。それが本当のサービス

マンで上記の五つの“サービスマンの橋”を立派に築き上げるのだと思います。

“マディソン郡の橋”は人々の胸の奥底に余韻を残して読み続けられて行くでしょうが、“サービスマンの橋”もお客様の心に忘れえぬ信頼の絆を残して、その輪を広げて行くものと思うのです。“サービスマンの橋”に永遠の幸あれと祈る思いです。



## 第7章「サービスマンと旅」

人の一生は、よく旅に譬えられることがあります。

「人はこの世の弧客（こかく）なれば、いずこから来たりて、いずこかへ去るのみ」と作家の船山馨は言っています。この世は東の間の旅だということです。

この世に生を受け、旅を続けて、旅の終りを死とするものであります。

お盆が近づいたり、身近に親しき友の死に会えば、こんなことを考えてしまうのです。

人生の旅は、旅行会社がスケジュールを決め、それに従って順序よく旅をするようなわけにはいきません。

人の一生は、実に波瀾万丈であります。山あり、谷あり、順境あり、逆境あり、禍福はあざなえる縄の如しと言われる位です。

普通、私たちが味わう旅の面白さは、美しい景色、豊かな風土、めずらしい食事、異国の文化、細やかな人情等に触れることによって見聞を広め、人生を豊かにすることにあるのだと思います。圧倒されるような大自然の威容に思わず息をのんだり、目を見張るような人類の遺跡の中に佇（たたず）んで、人間の英知の深さに驚いたり、山海の珍味に舌鼓を打って、美酒に酔ったりする時、夢と現実が交錯しそうになります。ふと我に返り、自分の地点を確かめた瞬間、思わず歓喜の嘆息をもらすか、なにか大声で叫びたくなるのです。旅の楽しみ、旅の喜びはそんな風に味わうことができるのです。しかし、なんと言っても旅の本領は人との出会いではないでしょうか。

初めての旅先で、ふと出会った見知らぬ人との交流が、忘れ難い思い出となって、いつまでも残ることがあります。井上靖の紀行文にある、ヒマラヤの山奥で出会った少年と星の話は、思わず涙を誘って、いつまでも胸の奥深く残ります。また、沢木耕太郎の「深夜特急」は、香港からロンドンまでを乗合バスで行こうという、26歳の青年（作者自身のこと）のユーラシア放浪の旅物語ですが、各地で会う人々の交流が、太い横軸となって、全編を貫いて人の心を打ち、全6巻を一気に読ませます。

私たちの数少ない旅の中でも、忘れ難い印象を心の中に刻み付けた人々との出会いはあるものです。あの人、あの人達は今頃どうしているだろうかと、つい昨日の事のように思い出しながら日本の何処か、世界の何処かで、安否を気遣い、幸運を祈ることがあります。

このように旅の喜びが、人との出会いであるならば、旅行く人間の一生も、人の出会いに終始するものと思われれます。人の一生において意義あること、或いは功成ると言われる

ことは色々とありますが、“知己を得る”自分を本当に知ってもらえると言うことは、至福のことと言えるでしょう。

さて、私ども、近冷工サービスマンは、毎日毎日が新しい人々（お客様）との出会いになることが多いと思います。

招かれて行くわけですが、お客様についての予備知識が、十分にあるわけではなく、極端に言うと、生まれて初めてお会いする人々であると言えます。それは旅先でふと出会う未知の人と似ているのです。

サービスマンの仕事は、何と言っても先ず問題の機械を修理し、機械の持つ本来の機能を十分に発揮させることであることは、言うまでもありません。そして、その仕事を通じて、お客様の心の片隅に、旅先で出会った見知らぬ人との交流のような暖かさを、残せたらと願うのです。

私たちの業界で、サービスの重要性が叫ばれるようになったのは、かれこれ20年以上の昔のことです。前述の「深夜特急」の主人公が、ロンドンという目的地に向かって、一步一步前進して行ったように、私たちは、毎日毎日旅を続けているのです。「我、ロンドンに到着せり」と故国に打電できる日を楽しみに、私達はその日に向かって着々と歩を進めているのです。

人は、人との出会いによって成長を遂げることは、前に述べました。

サービスマンは、色々なお立場の人、色々なお職業の人にお会いすることが出来ます。個人経営の方、中小企業の方、或いは大企業の方、あらゆる階層の方々と直接お会いするわけであります。

そして百人百様の性格を持った方々と話が出来るのです。それはあたかも旅先で出会う見知らぬ人と言えましょう。

ただ、旅先での人々とは、金銭的な貸借は生まれませんが、サービスの中での出会いでは、この問題が必然的について廻ります。それだけ余計、心配りが大切です。

人との出会いによって、人を見る眼を養い、ハッキリとものを言う訓練を積み、人に信頼される自分を築き上げていく。そのために10人よりも100人、100人よりも1000人の方にお会いした方が良いのです。

その結果、自分の心に焼き付いた方、自分の姿を本当に理解し知っていただいた方を、何人持つことが出来るか、それが、サービスマンの勲章ですし、尊い財産になるわけであります。

サービスマンは、旅を続けながら、知己を得る。

何時の日か「我、ロンドンに到着せり」と叫ぶとき、サービスマンは唯のサービスマンではなくなっていることでしょう。



## 第8章「サービスマンと本」

姓は異なるが名は私と同じ、ちょっと変わった名前の作家 出久根達郎が、名前の如く変わった計算をして一文を草しています。

人間が一生に読む本の数について、10才から始めて70才までの60年間、毎日1冊を読むと何冊読めるか。計算は極めて簡単なもので  
答えは  $365 \text{ 冊} \times 60 = 21,900 \text{ 冊}$  であります。

この21,900という数字だけを眺めていても、実感としてはさほど驚くに当たりませんが、毎日1冊読破となると、本を読むことを職業とする人以外にとっては、これは実に至難のことと言わねばなりません。

このような超人的読書家は、一時片隅に控えてもらうことにして、もう少し身近な計算をしてみます。1日単行本で100頁を読むとします。

1ヶ月30日として、 $100 \text{ 頁} \times 30 = 3,000 \text{ 頁}$ になります。1冊の本は平均300頁位ですから、 $3,000 \text{ 頁} \div 300 \text{ 頁} = 10 \text{ 冊}$ となります。即ち1日100頁を読んで1ヶ月で単行本10冊ということなのです。

これならどうでしょうか。雑誌、月刊誌はプラスαとし、漫画は含んでおりません。

若い人達の間で活字離れが著しいと、一般的に言われていますが、折も折、1994年3月に文部省は、中学2年生、高校2年生を対象に、今年2月の1ヶ月間の読書量の調査を行いました。発表された内容は次の通りです。少し長くなりますが、新聞の記事をそのまま転載いたします。

中学2年生の2.3人、高校2年生の2.5人に1人が2月の1ヶ月間にまったく本を読まなかったことが2日（8月2日）、文部省が初めて実施した読書調査で分かった。文部省は「精神的な成長が著しい中高生が本を読まないのは問題だ」と、実態を深刻に受け止めている。

この調査は3月、全国の児童生徒（小学3、5年生、中学2年生、高校2年生）計約6,400人と教師、父母それぞれ4,000人余を対象に、全国学校図書館協議会に委託して行った。回収率は100%だった。

それによると、2月に1冊の本も読まなかった児童生徒の比率は中学2年生でもっとも高く44%に達した。高校生でも40.5%にのぼったが、小学生ではかなり低く、小学3年生で5.9%、5年生で10.3%だった。

2月に子供が読んだ平均冊数は、小学3年生が10.1冊、5年生が5.9冊、中学2年生

が22.1冊、高校2年生が1.9冊となっている。

読書が「大変好き」「わりあい好き」と答えた子供は小中高とも7割前後で比較的变化が少なく、実際に本を読まない児童生徒の増加と乖離（かいり）が見られた。中学生で「不読者」が特に多い理由について、全国学校図書館協議会は①受験勉強や部活動が忙しく、本を読むゆとりが失われている②教師も生活指導などに時間をとられ、読書の大切さを訴える機会が少ないなどをあげている。

一方マンガの人気は高く、中学2年生を例にとると2月の1ヶ月間に子供が読んだ雑誌（マンガ雑誌を含む）は5.2冊、マンガ単行本は10.9冊にのぼった。

サービスマンの皆さんはどうですか。

「朝早くから夜遅くまで、サービス活動に追い立てられて、本を読むゆとりなど、とても持てない」とか、「経営者も管理者も、業績をあげることに忙しく、読書の大切さを教えてくれることなど全くない」と答が返ってくるのでしょうか。

しかし静かに考えてみると、一体誰のために本を読むのでしょうか。

素朴な質問ですが非常に大切な問題です。

古今東西の賢者たちは、読書について多くの本を書いていますし、日本でも「本を読む」という行為について、文人、学者、経済人等がエッセイ風に思い思いのことを語って、それが一冊の本になっています。

出久根達郎氏なら、即座に、しかも判りやすく述べてくださると思うのですが、苗字（名字）が違うばかりにとっても彼の真似はできません。

しかし、同名の意地にかけて、これまでの人生のなかで私なりに会得した読書の意義について、少しばかり書いてみたいと思います。

先ず「本を読む」ということは「蚕が桑を食べる」と同じなのです。

桑の変わりに本（紙）を食べるのです。コンサイス英和辞典を暗記した分から順番に食べたという話がありますが、そこまでしなくともよいのです。蚕は来る日も来る日も脇目もふらずに、せっせと桑の葉を食べます。そしてあの美しい繭（まゆ）となり、生糸を作



り出します。

私たちは本を読むことによって、体内に繭を作るのです。即ち、その人格は、生糸のように光り輝き多くの人をひきつけるのです。

こんなことを書けば叱られるかも知れませんが、女性の方が美しくなりたいと思えば、お化粧をするよりも本を読むとよいといわれています。内面からの輝く美しさを言っているのだと思います。

次に「本を読む」ことを「三度の食事」に譬（たと）えることができます。朝、昼、晩の三度の食事（最近の若い人の中には、朝抜きの二度にしている人があると聞きますが、好んでそうしているのではなく、朝の食事を摂る時間がないために、止むを得ずのことだと思ふのです。第一朝抜きで、サービスマンが一人前の仕事ができるとは思えません）は、食べねばならぬなどと悲痛な義務感で、食べているわけではありません。極く自然に、特に意識することもなく、当然のこととして食事をします。本を読むことも、何か試験を受けるために勉強をする時などは、幾分か強迫感のようなものが伴うかも知れませんが、普通の場合は、読みたいから楽しく読むものでありましょう。

三度の食事は当たり前のこととして、日常の生活のなかにあるものだと思うのです。本を読むことも、三度の食事のように自然体であることが理想的です。晩ご飯を食べないと、お腹が空いて眠れないように、本を読まなければ眠れないようになればしめたものです。生活の習慣というか、リズムというか、そのようでありたいと思います。

サービスマンの皆さんは、これまでの章でも申し上げてきたように、技術を基本に据えた人間と人間の付き合いの上で、毎日の仕事をしています。竹藪の中で、きらりと輝くかぐや姫のように、仕事をする後姿から人を引きつける光を放つのは、そのサービスマンの全人格です。

それは繭のように光り輝くものでありたいと思うのです。光り輝くために、私は本を読むことをお薦めしたいのです。

私はある一人のサービスマンの方を存じあげています。工業高校を卒業されて今では相応の年配になっておられますが、実によく本を読まれます。その範囲は極めて広いものです。よく私のところへ来られますが、来られると必ず私の読んでいる本のことを聞かれます。私もその人のことをお聞きし、お互いに書評を交わし、感想を述べ合います。

そこから、話題は多方面へ拡大されていくのです。その方は、サービス先のお客さまでの買替、増設の話は100%聞いて来られ、100%受注に結び付けられます。

何故それ程までにお客さまのハートを把握することができるのか、それには色々の要素はあると思いますが、前述しましたような、光芒を発しておられるからだと思うのです。

そして、本を読むことによって培っておられるのだと思っております。

本を読むことによって、孤高になってはいけません。本を読むことによって、野に下りなければならぬのです。

### サービスマンの皆さん

出久根達郎さんの計算値には程遠くとも、毎日必ず何頁かを読むという習慣を是非つけて欲しいと思います。そこからが出発点、継続は正に力なりと言いますから。

最後に、イギリスの大法官であり、哲学者であり、文人であったフランシス・ベーコン（1561～1626）の言葉を誌しておきます。



**読むことは、人を豊かにし**

**話し合うことは、人を機敏にし**

**書くことは、人を確かにする**

## 第9章「サービスマンと猫と姓」

夏目漱石の「吾輩は猫である」は次のような書き出しで始まる。

「吾輩は猫である。名前はまだ無い。どこで生まれたか頓と見当がつかぬ。何でも薄暗いじめじめした所でニャーニャーと泣いて居た事丈は記憶して居る。吾輩はここで始めて人間といふものを見た。」

名前のないこの猫は、明治38年1月1日から翌39年8月1日までの一年有半を朝日新聞紙上に生きて、最後は壺にはまって、南無阿弥陀仏を唱えながら成仏するのである。

この猫の物語が新聞小説として、発表されたということ自体が、現在の我々には、驚嘆に値することであるし、それがまた、満天下をうならせたということも、明治という時代を物語って感心するばかりである。

この猫は最後まで名前はないが「漱石の猫」として、100年近い今日まで人々に親しまれ、生き続けているのである。

若しも、この漱石の猫が（吾輩という以上、たぶん牡猫だと思うのですが）壺にはまらずに生き続けたとしたら、以後の激しい時代の流れをどう感じたであろうかと、興味をもつのである。

以下、猫言葉で、漱石の猫に語って貰おうと思う次第である。

吾輩が初めて人間というものを見てから、一世紀近く経った。はじめの50年は脱亜入欧を旗印に必死で欧州に追いつこうと努めたが、性懲りもなく、戦争を仕出かして、その挙句の果ては、廢墟に帰せしめた。



吾輩が生まれた当時のおおらかな明治の気風が、何時何処で霧散したのか、トンと判らぬ。吾輩は、焼け野原にポツンと独り立って、日本の行方を思い迷い、ニャーと泣いたことを覚えている。

しかし日本人というのは、物凄い。あれよあれよと見る間に焼土を拓き、後の50年で世界に冠たる経済大国を作り上げてしまったのだから驚きだ。驚いているうちに、今度はバブルを食って小躍りし、バブルがはじけると、正に瀕死の様である。吾が同類がスルメを喰らって踊るようなものだから恐れ入る。

吾輩が見るところ、かくも激しい変化を高々100年の間に経験した民族は他には先ずあるまい。吾が師漱石先生ご存命ならば、いかに思われるか、聞けるものなら地下の先生

に聞いてみたいものだ。

ところで、この度吾輩に対し、近畿冷凍空調工業会サービス問題研究委員会という、長ったらしい名前の処から、サービス問題について一文を草せよとのご丁寧なご依頼を受けた。猫の面子にかけなんとか致さねばならんが“犬は喜び庭かけ回り、猫はコタツで丸くなる”と言われる位で非活動的な吾輩であるからコタツに暖まりながら考えた。

よく勉強する吾輩であるからフト思いついたことがある。困った時には、問題（命題）の上に「私の」を付ければよいと、或学者が言っていた。家族について書くなら「私の家族」地球についてなら「私の地球」という具合である。人間はさすがに賢いものだ。

右に倣い、「私の空調機」に決めた。

漱石先生ご存命の時代には、とても無かったような文明の産物が吾輩の主人の家にある。全館冷暖房の設備がある。機械も良くなったので、滅多に故障しないが、運悪く故障するときがある。吾輩の脱毛が邪魔をするのか、吾輩の追っかけた鼠が逃げ込んでヤケクソで電線を齧（かじ）ったのか、吾輩も驚くばかりのド迫力である。サービス屋さんは、仇討ちの助太刀にでも行くように、押っ取り刀で掛け付けて来る。何はともあれ、早いことは美德の一つである。吾輩が部屋の隅から、小津安二郎の映画のようにロウ・アングルで見上げていると、いつものサービスマンではないようだ。余程仕事熱心と見えて、来るなり機械を相手を取っ組み合いを始めた。手つきも見るからに器用だし段取りも良い。見る見る分解を終え計器を取り出してテスト。故障の原因を突き止めたのか、一气呵成に修理し終える。実に見事というほかない。余り感心しているうちに尿意を催し、しばし席を外して戻ってみると、かの名人はすでに居らぬ。



瞬間、余程猫の嫌いな御仁かも知れぬと思う。いくら猫が嫌いでも主人に挨拶する位のこととは出来るだろうが、吾輩の鋭い嗅覚でも、よく廻る猫の眼でもってしても、その形跡はない。

機械はものの見事に直ったから良いようなものの、なにか釈然とせぬものが残る。

日本の戦国時代の武士は、戦場で敵と相対した時、必ず「ヨオーヨオー、我こそは・・・・・・・・」と吾が名を名乗ったものと覚えている。

声高らかに名乗ることに自らの威信をかけたのだ。自分は死後、漱石の猫として名をあげることが出来たが、生前、名の無いために、どれ程寂しい思いをしたか、余人（いや余猫か）には測り難かろう。

近冷工のサービスマンさん、貴君には親からの姓名が立派にあるはずだ。お客さまを訪れたら、イの一番に「〇〇〇株式会社の〇〇〇です」と声高らかに名乗り上げ、訪問の趣旨を述べるが良い。終了すれば、作業の内容を克明に報告し、或いはお客さまのご質問に丁寧にお答えしなければならん。名を名乗ることによって、己れの価値は上がるのである。責任のある仕事をする証左になるのである。

人間共は、吾輩ら猫に対し、その挙動を評してコソ泥の如しと罵る。罵る人間がいやしくも猫の真似をしてはならぬ。正々堂々、声高らかに甲子園球児の宣誓の如くあるべしと考える。かくして吾輩も吾が家の主人も、そのサービスマンに信頼を寄せるのである。

猫だと思い、馬鹿にしてはならぬ。将を射んと欲せば先ず馬を射よという名句があるが、客を得んと欲せばまず猫を愛せよ。と言いたい。さもなくば、鼠を追い込み、また電線を噛みちぎらせるであろうかもしれないのである。再修理の代金は中中に貰えないことは、よくよくご存じのはずである。

吾輩は漱石の猫である。近冷工から依頼を受けた責任は、これくらいでご勘弁願ひ、もう一度壺に入って、ゆっくりと眠るつもりである。

せっかく悟りを開いて成仏したのに、また山気ならぬ猫気を起こさせぬよう、お静かに願ひたい。

最後に貴業界のご発展を壺の中から祈る。



## 第10章「サービスマンと信仰」

人間は、苦しみ(苦悩)を懐きながら生きています。

その苦悩とは、凡(およ)そ次の様なものかと思えます。

- |           |               |
|-----------|---------------|
| 1. 生きること  | 5. 離別         |
| 2. 年をとること | 6. 親近関係(例：嫁姑) |
| 3. 病気     | 7. 所有         |
| 4. 死      | 8. 錯誤         |

これらの苦悩が単独で起こることもあり、また複数で重なって襲ってくることもあります。避けられる苦悩もありますが、どうしても避けられぬものの方が多いようです。

人は必ず老い、そして死を迎えます。春夏秋冬巡り来って永遠に続きますが、人生の四季は一回限りです。

青春、朱夏、白秋、玄冬と四季それぞれの色を帯び、年を重ねて死に至ります。繰返すことは出来ないのです。

春には夏の準備をし、夏には秋の、秋には冬の準備をします。

青春を謳歌するのは、朱夏に人生を真面目に生きるためであり、朱夏のさまざまな経験は白秋での豊かな人間関係を作り上げるためのものです。老いに至った玄冬は、静かに人生を振り返り、世間から受けた諸々の恩恵に感謝をし、お礼をすることになります。

人間は、その一生の春夏秋冬を、その季に適応した経験を積むことによって、幸福な人生を送ることが出来るのだと思えます。

翻って、人間にとっての幸福とは、一体どのようなものでしょうか。

エドワード・グレイという人は次の四つを挙げています。

- |    |               |
|----|---------------|
| 第一 | 自分の生活の基準となる思想 |
| 第二 | 良き家族と友達       |
| 第三 | 意義のある仕事       |
| 第四 | 閑を持つこと        |



又、ヒルティは次の五つを挙げています。

- 第一 健康
- 第二 よき人間関係
- 第三 美しきものを知る能力
- 第四 自分で程よいと思う程度のお金
- 第五 朝起きた時に、やらねばならない仕事を持つこと

人間は何故幸福を求めるのか。

それには人生に限りがあるからだと思います。

人間の寿命が無限であれば、全く異なった展開となるでしょう。

人間は有限の世界の中で、幸福を求めて夫々に生きるのです。

それでもこの世は辛く苦しいことがたくさんあります。それがどうにもならなくなった時、神や仏といった絶対的なものを信じるようになるのです。

信仰が芽生え、宗教が生まれます。

わが国では、太古の昔から、八百万（やおよろず）の神々がおわし、お釈迦さんを祖とする伝来仏教も、13宗56派あり、さらに仏教系の新興宗教は、数え上げれば限りがありません。

その上、キリスト教をはじめとする外資系(?)も多数あります。

古今東西かき混ぜて、わが国は正に宗教大国と言えそうであります。

日本人は苦しい時には神を頼み、どうにもなくなると、この世には神も仏もないもの

のかと、愚痴をこぼします。七五三のお祝いには神社にお詣りし、お盆が来るとお寺へ詣ったり、お坊さんに来てもらいます。

クリスマスには聖きこの夜を楽しみ、家族団欒の席でデコレーションケーキをぱくつきます。身内や親しい人が病気になると、その平癒を祈って神社やお寺に願をかけるに参ります。

結婚式も、お葬式も、神仏と和洋を混淆（こんこう）し、首尾一貫せぬことおびただしいものがあります。



しかし、これらの雑多な習慣も、唯一つの神に帰依する人から見れば、実に奇異に見えるかも知れませんが、角度を変えれば別の考え方もできると思います。それは、永い日本人の歴史から自然に生まれてきた「生活の中の祈り」といったものではないでしょうか。

この祈りが家族の絆を深め、民衆の生活に潤いを持たせているように思われ、連綿と続いているのです。

さて、私共サービスマンの使命は、「お客さまの利益のために自分の持てる全ての力を尽くす」ことであると言われていています。私はこの言葉のなかに、前述した「サービス業務の中の祈り」を感じているのです。仕事をさせてくださるお客さまに感謝する。誠心誠意、自分の持っている技術力の全てをお客さまに捧げる。自らは、修理完成の喜びをしみじみと味わうことができる。

感謝の気持ちを満面に示してくださるお客さまの顔とお礼の言葉。お客さまとの間に生まれる親愛感と信頼感。汗と油にまみれて働く者にとっての至福の姿が、ここにあると思います。たとえ、肉体的疲労の極にあっても、一度にふっ飛んで、生気が満ちているに違いありません。

前述した幸福の条件に「意義のある仕事を持つこと」あるいは「朝起きた時にやらねばならない仕事を持つこと」とありましたが、あらゆる職業の中で、我がサービスの仕事は、正に意義ある仕事と言えらると思います。

勿論、物を作る仕事も、物を売る仕事も夫々に意義ある仕事ではありますがお客さまとの間に、信仰のような祈りが生まれるのは、サービスの仕事以外にはあるまいと思います。お客さまと直接に接触し、常に本音でものを言い合って理解し合う。当然礼儀正しさは必要ですが、人が人を信ずることの出来る土壌が、サービスという仕事の中に本質的にあるように思えるのです。

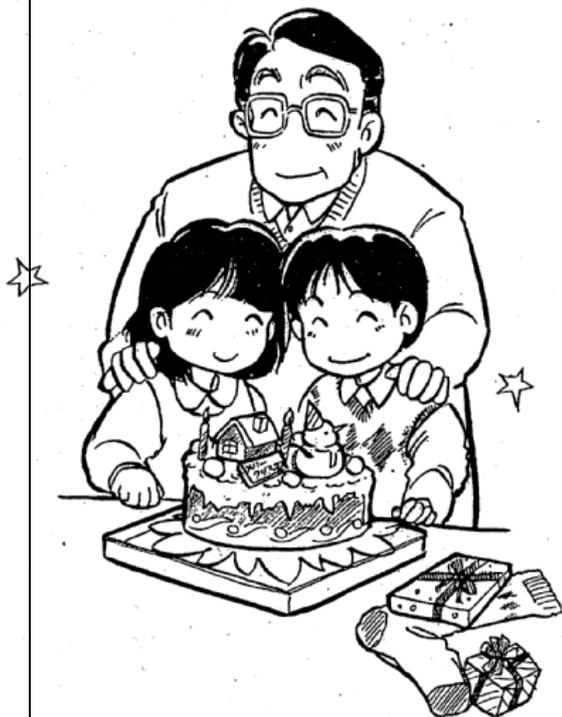
日本の経済が発展し続け、バブルの絶頂に近づく頃には、我がサービスの仕事は、3K(きつい、きたない、きけん)などと言われて、若い人達から敬遠される職業の代表のようになりましたが、その間でも、サービスを目指す若い人達はあったのです。そうした若い人達は、人間の尊厳を保持できる職業としてのサービスを本能的に知っていたのだと思うのです。

その証拠に、バブルが崩壊して、日本の経済がバラバラに分解した時でも、サービスマンに対するお客さまの信頼は微動だにせず、却って益々信頼の度は深まるばかりです。

そのような関係を考えてみると、それは宗教的な雰囲気、即ち無条件に信じあった者同志でなければ生まれないものなのであります。

私はそれを「日常生活の中の祈り」と申しておるわけでありませう。

この「祈り」には、特定の教祖はおりませぬし、難解な教義も必要ありません。お布施も上納金も、祈祷料も要りませぬ。自分の心の中にあるとも言えぬ、ほのぼのとした暖かいものなのであります。



皆さんは、そんな事を言うお前は、一体何者なんだ、お前こそ教祖ではないのかと訝られるかも知れませぬが、決して怪しい者ではありません。私は近畿冷凍空調工業会の会員にして、かつ同サービス問題研究委員会の一員に過ぎないのであります。

しかし、強いて申せば、サービス教の信者の一人であるかも知れませぬが？



## 第11章「サービスマンと恋」

最終章に近づいたこの章で、サービスマンの皆様に恋の手練手管を、伝授しようというのではありません。本当はしたいのですが、経験も能力も無いので断念せざるを得ません。

さて、以前にも書いたように思うのですが、サービスマンは人間としての、偉れた素質を持つ人しかできない職業であると思っています。

その素質とは、人間の心の温かさではないでしょうか。心の冷たい人にはできない職業なのです。話題はしばらく本題から離れますが、どうか辛抱して読んで下さい。

日本を「手の国」と呼んだ思想家が居られます。皆様もご存知の民芸を再評価した、柳むねよし宗悦

という方です。手仕事の値打ちを次の様に説いておられます。

「そこに自由と責任とが保たれます。そのため、仕事に悦びが伴ったり、また新しいものを創造する力が現れたりします。」

私はこの文章を朝日新聞の天声人語で読みました。私はサービスという仕事そのもののことではないかと、とっさに思ったのです。

技術が進みあらゆる物が機械化され、私共空調機器のサービス業も一時は部品の交換屋さんだと言われた時がありました。そして私共も自分自身を貶めたことがありました。

しかし考えて見れば、ネジ一本の締め加減で火災となり尊い人命を失う結果にもなるのです。部品交換屋に成り下がった時、私共は人間の尊厳を失ってしまうのです。私共は「手の国」の旗手として民芸の道と同じように歩んで行きたいのです。そして私がかねてからの主張通り、自分達の力で自分達の尊厳を維持したいと思うのです。その為に絶対に必要なのが「温かい心」だと思います。

時に燃えるような熱い心とも言えるでしょう。それは恋に似たものかも知れません。これからは「恋の手ほどき」ならぬ、「熱き心の持ち方」について書いてみましょう。少し本題に近づいた感じです。

サービスマンも人間ですから好不調の波はあります。肉体的疲労もあれば、精神的なものもあります。胸にわだかまりが出来、どうしようもない時もあります。そのような時、私は恋愛しかも大恋愛小説を読むようにしています。

私の言う大恋愛小説とは次の如き物語です。

読み出すと主人公の感情が自分の心に乗り移って、涙がポロポロと溢れて止まらず、夜が明けるのも気付かず、読み終わってしまう物語のことです。私は大学とか心理学の専門

家ではありませんから、学問的に解説することは出来ませんが、それは井上靖や立原正秋、宮本輝にはありますが渡辺淳一にはありません。また、時代小説の下級武士や市井の職人の世界を描いたものに多くあります。特に山本周五郎、藤澤周平、乙川優三郎と続く三人の作品には、人の心を温め、ほのぼのとした気分させてくれるものが多くあります。

それらの物語を読んで想うのは、主人公の男女が自分のことよりも、常に相手のことを思い合っていることです。

美しく結ばれるものも、悲しく別離を余儀なくされるものもあります。その何れの場合も、無私の清らかな気持が読む者の胸を打つのだと思います。

近冷工のサービスマンの皆様、どこか自分達の仕事に対する心構えとよく似ていると思われませんか。

私達の仕事は恋する心が大切な職場なのだと思うのです。

恋をするなら命がけ、サービスに恋をしてみませんか。それなら奥様も彼女も浮気だと言って騒ぎ立てることはなかろうと思います。

「男のロマンは女のガマン」と言う女の方もおられますが、仕事に恋する男性に、女もロマンを感じると思うのです。

是非そうあって欲しいと祈ります。



## 第12章「サービスマンと川」

大阪の街には、淀川をはじめ大小さまざまな川が流れています。水の都大阪です。私はその川の堤に佇んで流れ行く水面を眺めながら、物思いに沈んだことがあります。街から少し外れて郊外に出ると小川のせせらぎが聞こえ、暫し遠い少年の日に思いを馳せることもありました。

川は静かに悠々と流れていますが、時に怒り狂ったように荒々しく渦く事があります。攝津国東成郡毛馬村生まれの俳人與謝蕪村の一句です。

「さみだれや 大河を前に 家二軒」

営みに大きな傷あとを残して、夜も昼も流れ続けるのです。

遠い昔、中国の孔子は河のほとりに立って言いました。

「往水如斯 不舍昼夜」(ゆく水はかくの如しか、昼夜をおかず)

世の流転のさまを嘆いたのかも知れませんが、そんな世の中だからこそ、人間は如何に生くべきかと仁の道を説いたのだと思います。

辞書を開くと「川、河」について次の様に誌してあります。「自然の水がだんだんに集まり、陸地のくぼんだ所を流れるその水路のこと。一般に山から発して海へそそぐ」すなわち川は上流から流れ下って、同時に土砂を運び、下流に肥沃な大地を作り上げ、遠い古いにしえから偉大な民族の文化を生んで来たのだと思います。

このように川を通じての世の流転を考えていると、私共のサービスという仕事、或いはサービスマンと川について色々と考えさせられることが出て来るのです。

私共のサービスは、これからどの様になって行くのか、またどのように変えて行けばよいのか、問題は私達の前に次々と現れて来ます。そこに俳人 松尾芭蕉の「不易流行」説があります。芭蕉門下の去來が師の教えを伝えた「去来抄」に出て来るものです。

「不易を知らざれば基立ちがたく、流行を弁えざれば風あらたならず」即ち、「永遠不変のものを知らなければ基礎がつくれない。流行をわきまえないと新鮮さを持ち得ない。しかしその基は一つである。両者の根本は一つのものだ」となります。世の中は変わっても、その変わって行く根本には変わらざるものがあるというのです。

似た言葉に、私は「従流不変志」を挙げたいと思います。「流れに従って志を変えず」です。

私はここまでの11章で語って来たことの中核のテーマは、「サービスの志」或いは「サービスマンの志」についてだと考えています。

「志」という字は「<sup>さむらい</sup>士の心」です。「士の心」とは何なのかと問われると、大変に難しく、私がお答え出来るのは、“私にとっての「士の心」” だけであります。

“私にとっての「士の心」” とは人間の生き方としての「愚直であること」であります。

権力に<sup>おも</sup>阿ねらず

営利に流されず

己の営達に汲々とせず

保身に溺れず

ひたすら（仕事の）本道を歩む

このような生き方が、どれ程困難を極めることか、それこそ生命と引き換えにしなければなりません。それでも人間の魂を喪失するよりはいいでしょう。

私はサービスという仕事は、愚直の見本のような仕事だと思います。愚直の道を外れたとき、サービスは成立しないと思うのですが、皆様どうでしょうか。

ところで、川という字は三本の線が縦に流れています。長さも流れ方も三本三様であります。親子が仲良く並んで寝る様を、川の字に寝ると言います

日本の誇る数学者岡潔は、夏目漱石の「草枕」の冒頭で有名な知・情・意の三つのうちで人間にとって最も大切なものは情であると言っておられます。

身近なところで、（製造）－（販売）－（サービス）がバランス良く存在する様も私共の業界では極めて大切です。

（読み）（書き）（算盤）即ち、（情報収集力、分析能力）（表現力）（計算、情報処理能力）の三本が出来る人は、優れたビジネスマンであり、優秀なサービスマンです。数字の3に係わることでは、走攻守の三拍子、三冠王、三原色、三位一体等々枚挙にいとまありません。忘れてはならない平和のための非核三原則があります。

さて、この章も最後の締めくくりをしなければなりません。

私は常々思うのですが、サービスマンは静かな川となって、周囲に広く恩恵をもたらすようにしなければなりません。しかし時には怒りの河（アメリカ映画の題名）になることも必要です。怒りの相手は誰なのか、戦う相手を見極める眼を持つことは非常に大切かと思えます。

私は最後の12章を有意義なものにして、有終の美を飾ろうと努めましたが、変に堅苦しい説教めいたものになってしまいました。

苦い薬も良薬となるはなあと、ご容赦下されば大変うれしいです。

難しい題を自ら選んだことを悔いながら、さようなら！

## ーおわりにー

漸く12章が終わり、ほっとしています。

サービスマンの皆さんに、どれ位読んでいただけるのか、章を重ねる毎に不安は募りました。

しかし浅学非才の私ですが、私なりにサービスに対する思いの丈を精一杯綴ったつもりでしたので、少しばかりの達成感がありました。読みづらく理解し難い点は、どうかお許しいただきたいと思います。

私の「サービスマンに関する12章」は、12章で終わりますが、どうか若い皆様によって「続」又は「新」サービスマンに関する12章を綴って欲しいと思います。

私達の前には、人類の大先輩が残してくれた、無限の知恵や遺産があります。知ったことよりも知らざる事の方が遙かに遙かに沢山あります。そのことを悟ることが大事です。

日々はまた新たに進歩して行きます。新しい壺には新しい酒を盛らねばなりません。

若い皆さんによって、新しい未知の世界を拓いて行って欲しいと願って、終わりとさせて頂きます。

長きにわたり有り難うございました。