

## アナログ経営がますます輝く時代へ (4)

### 『応える』と『答える』

『応える』と『答える』は、同じ音の言葉ではありますが、経営において、どちらを選択するかで大きく変わってきます。これらの違いは、相手が居ないと成り立たない『応える』と、相手が居なくても成り立つ『答える』の違いだと、私は認識しています。

会社は人の集合体です。常に自分以外の相手が居ます。その中で、人は何のためにコタえるのか、コタえたいのか。それは多くの人が「認められたい」「評価されたい」と思っているからではないでしょうか。

例えば「自分は結果を出したのに正当な評価をしてもらえない」とだけ主張するのは、よく耳にする言葉です。しかし「自分は結果を出したのに」の「自分は」と言った時点で踏み外していることに本人は気づいていないのです。

考えてみてください。受験勉強で問題集を買ってきて問題を解き『答えあわせ』を自分でする。結果は75点だったから、弱いこの部分をもっと勉強してみよう。これは『答えあわせ』を自分でしたのであり、決して『答えあわせ』を自分でしたとはならないのです。自分で勉強して答えあわせをする。自分だけで済んでしまう。それが『答え』です。反対に『応え』は相手が居ないと成り立ちません。なぜなら『答えあわせをするのは相手だから』です。「自分は応えた」ではなく、誰かに対して「アイツは応えてくれた」と使うことが多いはずです。

評価の話であれば、どれだけ数字や結果で答えていたとしても、周囲や相手の気持ちに応えずして、会社、上司、同僚、部下から、果たして本当に、素直に結果を額面通りに認められたり、評価された

りするでしょうか。「たまたまだろう」「ラッキーパンチでしょ」というような評価が少なからず混在すると思います。

では『応える』ためにはどうすればいいのか。それは、何を期待されているのか、何に可能性を感じてもらっているのか、何に応えなければならないのか、何を求められているのか、の『何』を心底把握することです。

私は社員に向けて「常に100%で応え続けて欲しい。その時々で、応えたり、応えなかったりは、あり得ない。」と日頃伝えています。数字、結果も含めて、相手や周りの人達の気持ち、想い、心に応えて欲しいのです。そうすることで、良いも悪いもどんな数字や結果が出ようが「あなたに任せて良かった」と思われる人に社員全員がなって欲しい。私は、そう伝え続けています。



笠井 大祐

BCホールディングス株式会社  
代表取締役社長

「賃料適正化サービス」のパイオニアであるビズキューブ・コンサルティングを2001年に創業。その後、2010年7月ホールディングス体制へ移行し、店舗経営に特化したコンサルティング会社として事業領域を広げ、現在は、コスト適正化事業、教育事業、人材サービス事業、マーケティング事業、不動産情報事業、海外進出・日本進出支援事業、店舗経営事業の7つのセグメントで日本、タイにおいて事業を展開。今後もグループの様々なサービスで積極的にサポートし、アジアのみならず世界のサービス業のトータルソリューションカンパニーを目指す。  
<http://www.bc-holdings.co.jp/>