

## 企業の不祥事と職業奉仕

シェルドンは事業に失敗する最も大きな理由は、儲けようと思って事業を営むことだと述べています。職業は利益を得るための手段ではなく、その職業を通じて社会に奉仕するために存在すると、次のような例えを述べています。「今、仮に全世界の靴屋さんの会合が開かれて、靴に関連する職業を持っている全世界の人が集まったと仮定します。その人たちに、なぜ靴屋をしているのかと質問すれば、95%の人は、儲けるためと答えるに違いありません。

5%くらいの方は、自分の仕事を通じて、他の人に奉仕するためと答えるかも知れません。仮に、その場所に天変地異が起こって、集まった人たちが全員死んでしまったらどうなるでしょうか。当分の間は、何の影響もないかも知れませんが、やがて全世界の人たちは、靴を履くことができなくなってしまうことは確実です。そこで、初めて、5%の人たちが答えた、職業を通じて社会に奉仕するという言葉の真意が理解できるのです。」

天変地異が起ころうと、戦乱が起ころうと、また輸送が途絶えたり、ストライキが起きようとも、ロータリアンには自らの職業分類に関連する商品やサービスを、一般社会の人々に提供する義務があることを忘れてはなりません。一人一業種の職業分類はロータリアンに与えられた特権であると同時に、その職業分類によって社会の人たちに奉仕する義務があるのです。

洋菓子会社の不祥事が大きく報道されています。

会社は誰のために存在するのでしょうか。経営者のためでも、株主のためでも、社員のためでもなく、その会社から製品を買ってくれたり、サービスを受けてくれるユーザーのために存在するのです。

販売する商品や提供するサービスの品質が高いことがまず必要です。特に食品は直接健康に結びつくので、品質管理を科学的に証明するための許容細菌数や賞味期限についての決まりを遵守することが必要であることは当然のことです。賞味期限が過ぎた材料を廃棄処分するのがもったいないという理由で、これを恒常的に製品に加工していたという今回のケースは、まさに信義に反する行為であり、このような会社は当然のことながら社会から抹殺されるべきです。僅か一日の賞味期限の無視がその会社の存在にかかわることを、決して忘れてはなりません。

価格が適正であることも大切なことで、品薄に乗じて価格を吊り上げる行為を行った会社は、必ず訪れる価格安定時に、ユーザーから見放されることは、過去の例からも明らかです。

店主や従業員の顧客への態度や気配り、商品や業務に対する責任、顧客が感じる満足感と公平感、こういったもの全てがサービスであり、サービスの良い店には必ず顧客がリピーターとなって再三訪れたり、別の顧客を紹介してくれます。更に顧客の満足度の高い事業所は、結果として高い職業倫理を持った事業所だと言うことができます。顧客の満足度を高めるサービスこそが企業の永続的発展と成功を保証する唯一の方法なのです。

事業上得た利益は、決して自分一人の力で得た利益ではありません。従業員、取引先、下請

け業者、顧客、同業者など、自分の事業と関係を持つすべての人々のおかげで、利益が得られたことを感謝し、その利益を関係者と適正にシェアする心を持って事業を営めば、必ず最高の利益が得られることを自分の職場で実証し、その方法こそが正しいやり方であることを、地域全体の職業人に伝えていかなければなりません。

会社の不祥事の大部分は内部告発によって表面化しています。今回の不祥事も、「雪印の二の前になるから、決して外部に漏らしてはならない」という文書が外部にリークしたことによって表面化したとされています。

内部告発は従業員の不満が爆発した結果であり、その直接の原因は利益が適正にシェアされなかったことに起因すると考えられています。

まず、ロータリアンの企業が職業奉仕理念に基づいた正しい事業経営をし、それによって事業が継続的発展をすることを実証すれば、必ずや他の同業者たちもその経営方法を見習うはずです。それが結果として、業界全体の職業倫理高揚につながるのです。これが、**He profits most who serves his fellows best** の真意であり、職業奉仕の結論です。

シェルドンの職業奉仕理念は決して古典的なものではなく、現代にも十分通用する理念です。自らが儲けるために事業を営んでいるという考えを捨てて、顧客の満足度を最優先しつつ、自らの職業を通じて他人に奉仕をするという考えで事業を営めば、その真摯な態度が顧客の心を捉えて、リピーターとして何度も事業所を訪れたり、新規の顧客を紹介してくれるはずです。その結果大きな利潤が得られるとともに、その事業所は継続的に発展していきます。そして、そのような事業所は結果として高い職業倫理を持っているのです。職業奉仕は職業倫理を高揚することではなく、職業奉仕の実践が結果として高い職業倫理につながるのです

2007.1.21