

辞書で「誠意」をひいてみると、「私欲を離れ、曲がったところのない心で物事に対する気持。まごころ」(『広辞苑』第七版)とあります。辞書によって多少の表現違いはありますが、概ね同じ内容の記述です。

ゆえに「誠意」というものに対する感覚は、誰もが同じ捉え方を持っていると言っても過言ではないと思われます。

しかし、実際に起きている状況を前にすると、どこまでが「誠意ある」行動で、どこからが「誠意がない」行動なのか明確な線引きは難しいものです。なぜなら、ある行為に対し、誠意があると受け止める人もいれば誠意がないと感じる人もいます。例えば、規則を守ることは、常識的に見れば「誠意ある」行動と言えます。しかし、その行動によって都合が良くなる人にとつては「誠意ある」行動ですが、その規則が守られたことによって不都合を感じる人からすれば「誠意がない」行動と映ります。もちろん、この事例に関しては、規則が守られることで不都合になる人の事情を斟酌する必要はないでしょう。

さて、事業を営んでいれば、状況に応じて臨機応変に立ち回らなければならない場面も出てきます。その「立ち回った」行動を指して、「誠意がない」と一刀両断に切り捨てるのは、物事の一面だけしか見ていないと言わざるを得ません。

Aさんの父親は生前、小さな町工場を営んでいました。父親のモットー(信条)は、「取れるところからは取って、取れないと



「誠意」の有る無しは 相手の捉え方で決まる

ころからは取らない」だったそうです。決して法外な請求をする訳ではありません。「細かいことは任せるから言い値でいいよ」と話すお客様には、適正な金額を請求し、「今は大変な時なので」と言われた時は、可能な限り利幅を切り詰めた値段で製品を提供することがあったようです。

見方によっては「安くできるのに安くしないのは誠意のない態度」と捉えられるでしょう。しかし、安価で製品を手にしたお客様はもちろん、言い値で製品を手にしたお客様も決して嫌な思いはしていません。そして何よりも、Aさんの父親は法外な利益や不当な儲けを得ようとしたわけではなく、相手の状況に応じて「誠意」を持って行動したままで、お客様との関係性だけを切り取れば、どちらに対しても「誠意ある」行動を取ったといえます。

ちなみに、言い値のお客様に対しては、当初の契約内容に含まれない仕事も引き受けるなど、行き届いた配慮や細やかなサービスといった付加価値を提供し、喜んでいただくことも度々あったといいます。

ある一つの行為に対して、誠意があるか否かを判断するのは相手の領分です。「誠意」とは、相手のために思って行動した時、自然と相手を感じるものです。

私利私欲を捨て、倫理経営を実践する経営者が増えることによって、地域や国が良くなることにつながります。このことを肝に銘じ、お客様のために誠心誠意を尽くして仕事に取り組んでいきたいものです。