

2021 年 (令和 3 年) 6 月 28 日 (月) NO 159 号

K-PURO NEWS

【 事 業 所 】

◆	商 号	株式会社 ケイプロ	https://k-puro.co.jp
◆	屋 号	都市防犯プランニング社	mail info@k-puro.co.jp
◆	本 社	埼玉県蕨市中央 1-7-1 シティタワー蕨	TEL 048-446-9445
◆	千葉支店	千葉県千葉市中央区新町 1-20 江澤ビル	TEL 043-243-6110

【 業 務 内 容 】



機械警備	弊社のセキュリティプランに SECOM・ALSOK・CSP のインフラを使用
防犯カメラ	周辺環境・建物構造・人的要因・犯罪データを分析し有効適切な位置へ設置
メンテナンス	消防設備点検・工事から AED 幹旋のメンテナンス業務

【 加 盟 団 体 】

	RID2770	川口モーニングロータリークラブ	http://kawaguchi-morning.jp/
	NPO 法人	さいたま起業家協議会	https://saitama-kk.org/
	公益社団法人	千葉東法人会	http://www.chibahojin.jp/
	一般社団法人	千葉市中央区倫理法人会	http://www.rinri-chiba.org/
	公益財団法人	モラロジー研究所	http://www.morology.jp/

【 応 援 団 体 企 業 】



今月の言葉

今の自分にできることを



毎日報道される世の中の出来事に対して、知らず知らずのうちに無関心になっていないでしょうか。自分に何ができるのか、また、一人の力ではどうにもならないと感じるからかもしれません。確かに感染症や環境問題など、すぐに解決できるものばかりではありませんが、まず大切なことは、一人ひとりの心の姿勢です。

私たちが社会生活を送るうえでは、どこかで必ず誰かに支えられています。

だからこそ、私たち自身も広く社会に目を向けて「今の自分にできること」を身近な生活の場で考えていきたいものです。

今月の良い話

本当の商人の謙虚さ



店の数が増えるということはとても怖いのです。

私は増やすな、増やすな、と言い続けていたんですが、百円均一という商売が珍しかったので結果的にここまで増えてしまいました。

食料品と違って、うちの扱う家庭用品は、例えばカップ一つ取ってみても、普通の一般家庭では六個あれば十分ですよ。十個も必要ない。

ティーセットにしても、家庭用とお客さん用で二セットあれば十分です。ですから、店が増え続けた先には断崖絶壁というか、売れなくなる時が待っているわけで、

そうなると思うさぎのように早く増やすより、亀のようにゆっくり増やしたほうがいい。

.....
かつて夜逃げした時に、東京に着いたらどうすればいいんだ、とゴールに近づけば近づくほど怖くなりましたが、あの心理と全く同じなんです。

もし倒産したら、女房とどこか山奥に逃げて温泉宿に雇われて、女房が賄いをして、俺が風呂たきをしよう。でも女房は別れると言うだろうから、俺は自殺するんだろうなとか、そういうシーンがよく頭をよぎるんですよ。でも自殺をするのは怖いですから、常日頃努力するとか、質素にするとか、頑張るとかいうことは何ともない。逆にとても楽しいんです。

.....
そういう意味では、イトーヨーカ堂の創業者・伊藤雅俊名誉会長とお会いした時の印象は強烈でした。従来の経営者というのは泰然自若として、見るからに大物というイメージがありましたね。

トップがあまり細かいことに口を出すと、人が育たないから駄目だという観念がありました。ところが伊藤会長は、社員のやることに対して一から十まで、いや一から百まであだ、こうだと叱っておられる。

当時売り上げが一兆三千億円だったと思いますが、イメージ的にはそこの酒屋のおやじとほとんど変わらない。あの姿を見て日本の経営者理論は間違っているなとは思いましたね。日本人は謙虚というものを、お坊さんの謙虚と勘違いしている。

本当の商人の謙虚というものは、生きるために必死になっている姿。

それこそが商人の謙虚だと思いました。

だから、私はそれまで社員を怒ったことはなかったんですが、伊藤会長にお会いした日を境に怒れるようになりました。それも必死に。

.....
伊藤会長のお話の中で、いまでも忘れられないのは、

「いいですね、潰れる心配のない会社のオーナーは」と言いましたら、「馬鹿やろう、俺だって月に一回は潰れる夢を見るよ！もしいま全社員が百万円くれと要求してきたら、あっという間に三百八十億円ふっ飛ぶんだ。もしいま台湾と中国が戦争を始めたら、もし天変地異が起きたら、もしうちが何か事故を起こして新聞で叩かれたら、客単価はすぐに百円下がって赤字になるんだ」と。

だから、うちは決して安定の中にいるんじゃない。

いつ潰れるか分からないんだと怒られました。そのすごさ。

やはりこれは、売れるプロセスを重視する伊藤会長の、人生観からくる強さですね。

////////////////////////////////////

矢野 博丈（大創産業創業者）

記事提供 致知出版社



今月の良い話

帝国ホテルに伝わる 10・10・10 の法則

帝国ホテルのサービスの教訓としている算式がありましてね。

それが「 $100 - 1 = 0$ 」というものです。

ホテルでは、ドアボーイがお客様をお迎えして、それぞれの持ち場が連携しておもてなしして、最後にまたドアボーイがお送りするわけですが、そのうちのどこか一つでもミスがあれば、他でどんなに素晴らしいサービスをしなくてもすべて台無しになってしまいます。

ですからたった一つのことでも気を抜いてはいけません。

一つマイナスがあれば答えは99ではない、0だというのが「 $100 - 1 = 0$ 」なんです。同じことを「 $10 \cdot 10 \cdot 10$ (テン・テン・テン) の法則」というふうにも言っています。

.....



信用、すなわちブランドを構築するには十年かかる。しかし、そのブランドを失うのはたった十秒なのです。

そして失った信用、ブランドを盛り返すにはまた十年かかるということです。

長い時間をかけて作り上げたブランドも、たった十秒で崩れます。

ですから、一瞬一瞬のお客様との出会いを本当に大事にしなければいけないのです。

お客様にご満足いただけると、「さすが帝国ホテル」と褒めていただけるのですが、たった一つ間違えると、「帝国ホテルともあろうものが」という評価になります。

中間の「まあまあ」という評価がないのが当社の宿命なのです。

.....

ですから「 $100 - 1 = 0$ 」や、ブランドは十秒で崩れるという訓戒を心に深く刻んで、

「さすが帝国ホテル」と言われるように頑張ろうと声を掛けています。

具体的には「さすが帝国ホテル推進運動」という活動を行っておりまして、ホテル運営をしていく上で大事なオペレーション面、ソフト面、ヒューマン教育などについて常時協議を重ねています。また、特に「帝国ホテルらしい」行いをしたスタッフや部門に対して、社内表彰も行っています。



.....

しかし、人間のやることというのは理想どおりには絶対にいきません。

必ずミスもあります。

その時には、「お詫びとお礼は一秒でも早く」というのが鉄則です。

原因をキチッと究明して、そのお客様が札幌でも沖縄でも、飛んでいってお詫びします。

これをやらなければ駄目ですね。

////////////////////////////////////

故 藤居 寛 (元帝国ホテル社長)

記事提供 致知出版社

事件ファイル NO159

割れ窓理論（ブローケン・ウィンドウ）

割れ窓理論とは、軽微な犯罪も徹底的に取り締まることで、凶悪犯罪を含めた犯罪を抑止できるとする環境犯罪学上の理論。アメリカの犯罪学者J・ケリングが考案した。「建物の窓が壊れているのを放置すると、誰も注意を払っていないという象徴になり、やがて他の窓もまもなく全て壊される」との考え方からこの名がある。割れ窓理論とは次のような説である。

* 治安が悪化するまでには次のような経過をたどる。

- 1 建物の窓が壊れているのを放置すると、それが「誰も当該地域に対し関心を払っていない」というサインとなり、犯罪を起こしやすい環境を作り出す。
- 2 ゴミのポイ捨てなどの軽犯罪が起きるようになる。
- 3 住民のモラルが低下して、地域の振興、安全確保に協力しなくなる。それがさらに環境を悪化させる。
- 4 凶悪犯罪を含めた犯罪が多発するようになる。

* したがって、治安を回復させるには、

- 1 一見無害であったり、軽微な秩序違反行為でも取り締まる（ごみはきちんと分類して捨てるなど）。
- 2 警察職員による徒歩パトロールや交通違反の取り締まりを強化する。
- 3 地域社会は警察職員に協力し、秩序の維持に努力する。などを行えばよい

プロ太の小話集

NO159

『 不注意 』

港町のバーに船乗りがやってきて、カウンターに座った。

足は義足、手はフック、片目は眼帯である。

隣りに座っていた男が聞いた。「よう。どうして義足をするようになったんだい？」

「あの日はひどい嵐だった」船乗りはしゃべり始めた。

「船がひっくり返り、放り出されたオレたちは血に飢えたサメの群に襲われた。唯一生き残ったオレだったが、足を持ってかれたよ」

「それは大変だったな」男は感心して言った。「手のフックもその時かい？」

「いや」船乗りは答えた。「海賊との戦闘があつてな。敵の船に乗り移って乱戦となったが、海賊の親玉に切り落とされたんだ。もっとも、お返しにやつの首をちょん切ってやったが」

「大したもんだ」男は感嘆の声を上げた。「その眼はどうしたんだい？」

「これはな、帆を見上げていたら、カモメがオレの眼の中にフンを落としやがったんだ」

「カモメのフンで眼がダメになったのかい？」「いいや」船乗りは答えた。

「その日は、初めて手にフックを取り付けた日だったんだ」



/////////
今月の表紙の花 ：センニンソウ「安全」

K-PURO ニュースいかがでしたか？

窓割れ理論は判事出身のジュリアーニ市長が1994年からニューヨークで実施され5年間で50%以上の犯罪激減を実現されました。日本でも札幌の駐車違反や足立区の自転車愛錠パトロールからその他の犯罪が比例して減少している実績を残しています。小さなことの積み重ねを着々と行うことにより、治安の良い街づくりに繋がることを実証しています。

注：プロ太とは、写真のK-PURO 番犬です （体長10メートル・体重1トン・無敵無敗）