# 記憶に頼りミスを発生

先日、携帯電話がいきなりロック状態となり（私の誤操作かもしれませんが）、ロックを解除するため暗証番号の入力を強いられました。今まで暗証番号など使用する必要性もなく、情けないことに見事に暗証番号を忘れています。思い当たる番号を入力しても解除できません。

情報の保護（セキュリティ）は便利性と表裏にあるものでしょうが、暗証番号の失念にはショップに出向いて初期化する以外対処できないようです。

ショップに出向くわずらわしさもさることながら、「まさか忘れるなんて」と、記憶のみに頼った自分を反省します。

日々の業務の中でも記憶に頼った処理が大半です。むしろ、メモ（記録）された業務の方がはるかに少ないのかもしれません。そして、この記憶に頼ったがため発生するミスは数多くあります。不在の担当者へお客様の用件を伝え忘れたり、折り返しの連絡を忘れたりで、「なぜ連絡をくれない」と、お客様にお叱りを受けるクレームも見受けられます。

気兼ねなくお叱りの声をくださるお客様はありがたいものですが、些細なことだと声にしないお客様は、何かしら戾（おり）にされたような不快な思いを蓄積されるのではないでしょうか。些細な約束こそ深層心理に留まるものですから。

失念した理由は、「重なって電話を受けてしまった」とか「急ぎの要件を依頼され、処理している間に失念した」、中には、「口頭で伝言したものと思い込んでいた」など、おおむね原因は言い訳のしょうもない失態（うっかり）です。

ただ通過するだけの処理や、同時に複数の案件を受けた際などはメモを失念してしまうようです。「自らの手間を省きたい」が本音と言ったところでしょう。

弊社は、『お客様には見えない業務にこそ約束の大切さがあります』を業務の取り組み姿勢としています。そして『正確に迅速に』を行動の指針としています。

この実行の難しさはコンピュータとは違う人間ならではの失態（うっかり）を少なくする努力も重要な課題なのでしょう。

今や、どのスタッフの机上を見ても付箋紙※は無雑作に貼られています。（※余談ですが、付箋紙は接着剤メーカー3M社の失敗作から誕生し、偶然な必要性の出会いで利用目的が付箋紙となったものとか。失敗作からであれ失念を軽減する便利なツールとして大発明と言える存在です）

## 用件はしっかりと記録
### 小さな積み重ねが信頼に

【仕事を任せられる?】

弊社には、徹底してメモ（記録）を取るスタッフと、かたや無計画にその場の判断で仕事をするスタッフと、両極端なサンプルに恵まれています。急ぎの用件が重なった場面では、両者の明らかな違いも客観視できます。もちろん用件の難易度や、スタッフの処理能力が異なるため一概に比較はできませんが、明らかな違いが1つあります。

それは、次の新しい用件が発生した時のスタート位置が違うのです。メモ（記録）を取るスタッフは、すぐさま次の用件に取り掛かることができるのですが、もう一人の無計画なスタッフは、先ほどの用件の後始末からスタートしなくてはなりません。さらには、おざなりのまま新しい用件に取り掛かるケースもありますから、仕事は中途半端に溜まる一方となっています。

このような客観視した評価は、社内のスタッフも当然に察しており、「あの人に任せれば安心」「あの人には不安で任せられない」と自ら選別し、その人の信頼度を暗黙に位置づけるものです。小さな約束を守る積み重ねこそ信頼を得る手段であり、その約束の実行には記録は欠かせない最低限のアイテムと考えます。

【私こそサンプル】

他人ごとではなく当然に私もミスを重ねているはずです。完全に失念して記憶からも欠落すると、自らの失敗に気がつくことは無い訳ですから、知らず知らずに数多くのお客様に不快な思いをさせているのではないかと思います。

自分なりに何とか善処しようと、せっせと付箋紙を活用する毎日ですが、困ったことに、自分でメモった付箋紙が、見返すと何の用件だったのかも解読できない時があるから情けない話です。昨年の大掃除に書類の隙間から見つかった付箋紙…。そこには「重要」の赤ペンと「日付」、そして「更新時に報告」とメモっています。この付箋紙の意味する目的は現在も迷宮入りです。また一つ誰かに迷惑をかけていることは事実でしょう。

## ・・・ん。

≪15≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

## 夢 6

株式会社ドリームパートナーズ
代表取締役　藤本 准一
【HP】http://www.dream-p.jp

# 年度目標達成へ一丸
## 保険会社や弊社社員に感謝

みなさんこんにちは。3月の年度末が近付きバタバタと忙しく過ごしております。この時期になると、年度目標に対しての成果が毎年気になるところです。弊社では毎年4月に1週間かけその年度の経営計画を作成しています。経営計画とはその年度の終わりにあるべき姿、いるべき場所ということで弊社では最近非常に重要視しています。

実は経営計画を作成し始めたのは保険会社に言われて無理やり作成したのがきっかけです。当然中身も何もなく、ただ数字の目標が並ぶだけで、正直作成することに意味があるのか疑問でした。経営理念にしてもそうですが、書いているだけの「絵に描いた餅」ではまったく意味がないと気付き、現在の経営計画作成のスタイルに変わりました。もちろん数字の目標は変わりなくあるわけですが、お客様へのサービスを最大限、効率的に行えるよう細かい指標も具体的な目標をもって取り組んでいます。

今年度でいえば、例えば対面募集率70％以上（達成できそうです）、キャッシュレス化率95％（達成できそうです）、人身傷害無制限化率50％以上（こちらは未達成）といった具合に単なる数字だけの目標だけではなく、日々募集行為、品質の向上に励んでおり、ラスト1か月目標の達成に向けて一丸となって頑張っていきたいと思っています。

最後に膨大な契約の中、経営計画達成のためいろいろな指標を拾って報告をあげてくれる、保険会社の担当者、弊社事務員、業務担当者には本当に感謝しております。

## 現代人のカルテ
### 知っておきたい「病」の話 233

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

## 長生きしたければ食べるな?

あっという間の1年。もう「3月11日」がやってきました。日本、そして日本人のすばらしさと日本の弱点、汚点が見事にコントラストを描いた1年だったのではないでしょうか。

「民」のすばらしさと「官」のダメさ、いやらしさが際だっていたようです。私たちが忘れてはならないのは、「原発問題」に関してはまだ始まったばかりで、何の決着もついていないということです。

マスメディアはまるで「なかった」かのような報道をしていますが、現場に足を運ぶこともなく、いいかげんな情報を垂れ流していたことに対して何の反省も見られません。（因みにマスメディアは「官」そのものであることをしっかりと認識しておく必要があります）

さて、あの「3・11」の直前、本稿で紹介する予定だった本を1年ぶりに取り上げたいと思います。

「『長生き』したければ、食べてはいけない?!」（船瀬俊介・徳間書店、2011年1月31日第一刷）

この本の帯にはこう書かれています。―「チリ・33人の奇跡！ほとんど飲まず食わずで、彼らはなぜあんなに元気だったのか?」この本の推薦の言葉のなかで真弓定夫氏（小児科医・筆書多数）は以下のように述べています。

赤ちゃんは大人を越えています。最近、赤ちゃんの驚くべき能力が次々に明らかにされつつあります。出生と同時に赤ちゃんは産声をあげて息をはき出してから外気を吸い込みます。

また、胎便を出してから母乳（初乳）を飲みます。即ち、身体のなかに取り入れることよりも、外に排出することが優先されるのです。

昭和20年以前の日本人は自然の摂理を生活体験を通じて身につけていました。朝起きるとまず排便をすませてから、食卓を囲むのが常でした。食卓にはその土地で取れたもの、旬のものなど自然の恵みを受けたものが並んでいました。

「腹八分目、医者いらず」「暖衣飽食、病のもと」を基本として、食べ過ぎを慎むようにしつけられていました。その正しい食習慣が米占領軍（GHQ）の占領政策によって覆されました。

というのは米国は日本文化の高さを太平洋戦争を通じて思い知らされたので、それを劣化させるため公的機関（学校、保健所など）を利用して7年間、昭和27年まで食生活に関して徹底的に日本国民を洗脳し続けたのです。

「大きいのはいいことだ」「蛋白質が足りないよ」という食に関する2大キャッチフレーズを駆使して、大キャンペーンをはったのです。この時期を境にして、私たち日本人の食はそれ以前とはまったく違ったものになってしまいました。

そして「日本人にあわない食習慣」と「動物性蛋白質を重視した欧米型の食卓」が「1億2000万人、総病気時代」に誘ったのです。

2010年8月5日、南米チリ共和国サンホセ鉱山地下500メートルで大落盤事故が発生して、33人が閉じこめられました。

シェルターと呼ばれていた避難所にはツナの缶詰、サーモンの缶詰が各々10個、クラッカー、ミルク少々（飲料水は地下水等である程度の確保はできた）で地上と連絡が取れるまで17日間生存して、かつ何のトラブルも発生しなかったことが「戦後の食生活」の誤りを見事に浮きあがらせました。

万一に備え避難所に備蓄されていた食料では33人の人間にとってはせいぜい3日程度の分量にしか当たらないものでした。いかにして彼らはこのわずかな食糧でこの極限状況をのりきっていったのでしょうか。

（以下次号）

### チリ鉱山事故で生き延びた作業員
### 彼らは何を食べて生き抜いたのか?

## 大きく変わった日本人の食生活