

「第 23 回 人権・同和問題啓発映画会・講演会」における講演

「企業における人権と CSR」

株式会社ジェーシービー  
総合企画部 CSR 推進室長

藤解 和尚 氏

平成 22 年 7 月 13 日（火）

(はじめに)

日頃よりカード会社として銀行業務とは非常に近いところにおいて、大変お世話になっている。また、今日はこうした場にお招きいただき、大変光栄に存じる。

先ほど放映された東映さんのビデオを見るのは2度目か3度目になるが、やはりこういう啓発ビデオは、見るときによっていろいろ違うということを改めて感じた。最初に見たときも、設定や言いたいことはそれなりに理解できたが、しばらく経って見てみると同じ内容でも結構新鮮に見られるものだという事に気づいた。

私も人権に関しては素人のようなもので、このように人前で話す機会は増えてきたが、同じ会社員、従業員として、皆さんと同じ立場なので、今日の話はどうか気楽に聞いていただけたらと思う。話している内容はごく一般的なことで、そんなことは言われなくてもわかっているということも多いかもしれないが、その点をもし感じる事があれば、お許しいただきたい。

今、司会の方からご紹介いただいたとおり、私は昭和 51 年（1976 年）にジェーシービーに入社した。当時は、まだ株式会社日本クレジットビューローという社名であった。日本クレジットビューローは英語で Japan Credit Bureau となるが、その頭文字が JCB である。昭和 53 年に社名変更をして、現在の株式会社ジェーシービーになっている。

私は営業畑が長いですが、営業にもいろいろあって、銀行と関わって会員や加盟店を獲得するという事は、やったことがない。しかし、同様の事は海外でやっている。JCB カードの国際展開においてはゼロからの展開で、そのプロジェクトに入り、20 代、30 代、40 代と国際関係の仕事に出たり入ったりしている。

あとは、フランチャイジー会社の窓口をしたり、あるいは信販会社や流通系のカード会社に対するブランド開放提携事業の営業窓口もやっている。いわゆる営業畑を主に歩んできた経歴である。

サラリーマンは異動で行けと言われればどこにでも行かなければいけないが、どういふわけか 2003 年に、今度は人権啓発をやれということになった。これが私にとっては大きな転機になり、そこで人権の師匠と出会ったり、その師匠のアドバイスで人権センターの法人会員になっていろいろなことを勉強させていただくことになった。

その1年くらいの取り組みをした後に、今はもうなくなって建て替え中だが霞ヶ関にあったイイノホールで、経済産業省さんと人権センターで共同開催の「企業と人権セミナー」があり、登壇することになった。また、それがご縁で、松本市や京都市から同じ内容でいから話をしてほしいということで気軽に引き受けたところ、実は半日の研修を担当することになって慌てたことがある。そんなことがきっかけになり、また、割とそういう話を

してほしいというニーズが社会にあって、時々講演依頼も来るようになった。自分の拙い経験ではあるが、会社の了解をとりながら可能な限り引き受けているという状況である。

幸いにして、「人権啓発の道しるべ」という本を書かせていただく機会にも恵まれた。これも、この仕事に巡り合わなければおそらくできなかつたことと思う。そういう意味では、多少自慢話になって恐縮だが、要はこの仕事との出会いがそういったものにつながっているという自己紹介としてお許しいただきたい。

最近では、人権文化を育てる会という世界人権宣言の日本での普及促進をはかる会で編纂している『わたしと人権 Part 1』が 10 年前に出て、Part 2 が昨年秋に出版されたところに 43 人の方々が寄稿され、そのなかの企業の部ということで寄稿させていただいた。

また、昨年 6 月に飯田橋のシビックホールで、ハローワーク飯田橋の主催される雇用主研修会でお話したことがきっかけで、今回の講演依頼になったと事務局から聞いている。いずれにしても話す内容は極めて簡単なことなので、どうか気楽に聞いていただければと思う。なお、事務局に無理を申しあげて、クレジットカードの歴史、「よもやま話」を最初に持ってきた。その話をした後に、私の考える倫理と社会、利き脳による簡単な性格診断や当社の取組事例などをお話しして、最後に私の作りあげたオリジナルの啓発ツールを紹介して終わりにしたい。

ところで、クレジットカードの歴史や、よもやま話については、人権の話とは直接関係がないが、せつかく全銀協の傘下の皆さまへのお話ということなので入れた。現在、私は弊社で、社史編纂のプロジェクトに編纂委員としてかかわっているが、来年の 1 月 25 日に弊社は 50 年を迎える。この 50 年史を現在編纂していて、面白い話もあるので、古い歴史の話からよもやま話を少しだけお話しさせていただければと思う。人権の話を聞きに来たのにクレジットカードの話をしていただけと余り思わないでいただきたい。

(クレジットカードの歴史から)

まず、クレジットカードとキャッシュカードの関係の話をしてみたい。皆さんは、クレジットカードとキャッシュカードはどちらが古いか、ご存知だろうか。実は、クレジットカードはキャッシュカードよりも圧倒的に古い。どのくらい古いかというと、キャッシュカードが日米ともに 1960 年代後半に登場したのに対して、クレジットカードは、今のクレジットカードと多少形や機能は異なるが、少なくとも 19 世紀後半には歴史に登場している。つまり、半世紀くらいの差がある。これは、ぜひ、今日この場でもお伝えしたいと思った。

なぜかというのは別として、キャッシュカードができたときに、サイズはクレジットカードのサイズと一緒に合った。ISO 規格があるので、私たちは、当然カードサイズの規格

は厚さも大きさも形状も全部同じだと思っているが、実は初期の頃はいろいろな規格のものが乱立し、これがバラバラで仕方ない。そのバラバラなクレジットカードも今のプラスチックカードができて、一定の主流を占めたところでこれが規格化され、それをキャッシュカードも採用した歴史がある。したがって、クレジットカードサイズという言葉はあるが、キャッシュカードサイズという言葉は余り聞かないと思う。だから何だということではないが、一つの歴史として面白い事実かと思う。

それから、クレジットカードの起源はいつ頃だろうかという話に移る。クレジットカードの起源については、日本では非常に誤った伝説が流布されている。一般的にマクナマラ伝説などと言われるが、1950年に弁護士マクナマラさんが、ニューヨークのレストランで財布を忘れて食事してしまった。そのときに、お金がないことに気がついて大変困り、郊外の妻に連絡をして財布を持ってきてもらって支払いを済ませたという苦い経験から、こういうときにキャッシュレスで使えるものがあればいいということでクレジットカードの仕組みを考案した。ダイナースクラブという、つまり、食事をする人という意味のダイナースという名前をつけて、実はそれが世界初のクレジットカードだったという一つの伝説である。これは日本では結構信じられているが、訂正しておきたい。アメリカではマスコミ向けにつくられた創作ということが定説化しているようだが、当然ながらたった1人の男性の思いつきやひらめきで突然このカードが生まれたわけではないということを強調しておきたい。

先ほど申したように、1950年よりも前の50年間、これは弊社に大変詳しく研究をしている者がいるので受け売りもかなり入っているが、この50年間に数百種類あるいはそれ以上のさまざまな機能や形態のカード、あるいはクレジットコインやプレートなどがさまざまな企業によってつくられていった。そういう歴史があつて、ダイナースクラブの成立に至るといふ歴史がある。

アメリカの開拓時代には、ゴールドラッシュにより、通信会社や運輸会社が非常に成長した。そこから電報の後払い、つけ払いというニーズが出てきて、まだカードには至らないが、そこからフランクと呼ばれるカードに近いものがウエスタンユニオンという会社で初めて発行される。ちなみにウエスタンユニオンは1851年に通信会社として設立されている。このフランクは券面にカードの番号や有効期限、裏面には使用条件などが記載され、現在のカードの原型になっていると言われている。

面白いのはアメリカン・エクスプレスである。日本にもジャパンエクスプレス（日通）があるが、カード事業は行っていない。アメリカン・エクスプレスは日本ではゴールドカードで有名だが、1850年に荷馬車による高級貨物運送事業を始めたのが起源である。1882

年に世界初の郵便為替業務を行ったが、これも駅馬車の運輸のニーズからこういった業務に参入を開始した。金融業にはこのとき初めて参入して、1891年にトーマス・クックに次いで2番目のトラベラーズチェック事業を行った。その後、さらに1958年にカード事業に参入するという歴史がある。その後、運輸事業から撤退したが、名前はそのまま継承された。

一方、ダイナースクラブは、富裕層を中心に全米で会員を募集した。これは日本でも同じコンセプトで行われている。ただ、従来の単一目的のカードとは異なり、全米に加盟店ネットワークを整備してビジネス、旅行、レストラン、ショッピングなど多目的汎用性のあるカードにしたわけである。アメリカン・エクスプレスと同様のトラベル&エンターテインメントカードというジャンル、いわゆるT&Eカードの草分けということになる。

ダイナースクラブの設立から8年後の1958年、アメリカン・エクスプレスと、全米最大のバンク・オブ・アメリカがカードの発行を開始する。翌1959年、業界2位のチェース・マンハッタン銀行もカードを発行。このへんが一つのきっかけとなって、その後わずか1年で全米約40行を超える銀行がカード発行を開始して、アメリカにクレジットカードがどんどん広がっていくという歴史があった。カード材質も、この頃の1957~1958年の頃に、紙や金属プレートからプラスチックカードへ一斉に切り替わっていった。今の規格が決まったのも、このあたりを基本にしていると思われる。

ここからは日本の話で多少PRになるが、社史編纂で改めてすごいと思ったのは、アメリカのダイナースが1950年にできてから約10年、アメリカン・エクスプレスからでもわずか3年というわずかな時間で、日本ダイナースクラブと日本クレジットビューロー(JCB)、そして東西分割していたので大阪クレジットビューロー(OCB)という3社が設立されているという事実である。日本ダイナースクラブとJCBとOCBという3社時代が7年続き、1967~1968年(昭和42~43年)になって、ようやく都銀系のカード会社が出揃うことになる。以後、現在に至るまでの発展を支えていく主要な会社が、この時代に登場している。また、1968(昭和43)年にJCBはOCBと合併したので、OCBという名前がカード業界の歴史のなかに登場するのはわずか7年であった。

JCBは、この昭和43年の合併を機に、母体銀行も、設立した三和銀行に加え、三井、協和、大和、神戸の各行から出資を受けて、いわゆる都銀五行の体制となったわけである。ちなみに、手前味噌ながら、弊社は1982(昭和57)年に海外へ独自展開を開始した。私もその先兵として海外へ出たわけだが、量的規模においてはダイナースを超える規模に発展して、米国以外で生まれた初めての国際ブランドであると認められている。このへんは弊社歴史として、我々が胸を張って申しあげられることではないかと思う。

## (倫理と社会)

それでは、本題に入りたい。まず、私が思うところの倫理と社会についてだが、倫理は社会を形成する人々の意識の相違から成り立つということで、いわゆる常識にもとづく規範やモラルのことといえる。人権啓発やCSR推進が難しいのは、こうしたものが常識と同類で、同じ言葉を使っても理解の度合いが異なるという特性があるからだと思う。だから、社内でいろいろ話をしても、当たり前のことと考えられ、さらにその理解に違いがあり、なかなか徹底することは難しい。

さらに、わかっている、ではそれができるか、あるいはしているかということになると個人差が一層大きく、従業員にとっては非常に捉えにくいものだ。人権啓発の難しさは、よくコンプライアンスと比較してお伝えする。つまり、コンプライアンスというのは白か黒かはっきりしているし、当然ながらしなくてはいけないことなので、言ってみれば誰でもわかる。逆に言うと非常にわかりやすいし、研修なども強制力を持ってできる。

一方、人権は守らなければいけない、守られるべきものである。先ほどの映画にあったような事例があったときに、個人の感じ方や受け止め方は皆バラバラでさまざまである。さらに、それは人権問題だと認識して、例えば派遣社員の問題にしても新入社員のことにしても、専門の相談員ではなく職場の周りの人が何ができるのか、あるいはそれが問題だという認識をできるのかということまで考えてみると、なかなか難しい。これは簡単に答えは出ないと思うし、当然ながら正解は何もない。しかし、正解は自分たちでつくっていかなければいけないし、その職場でつくっていかなければいけないことだと思う。

要するに、当たり前なことだから誰も反対はしない、話をすればそれはそうだと誰でも言う。ただ、ではそれはどういうふうにしたら守られるかということは、マニュアルにすることはできない、とても難しい種類のものだと、この担当をしてつくづく思う。

いずれにしても、企業のなかでこういったものは大切だと捉えて推進する場合に、一担当部門が、「ねばならない式」に取り組めるものではないので、基本的には意識、常識の変化を起こすレベルの取り組みが必要である。いわゆる組織風土改革に近い意識改革運動でないと、なかなか組織というのは変わらない。つまり、経営マターで取り組まないと、一担当部門がいくら一生懸命になってもうまくいかないのではないかとつくづく思う。また、1回や2回の研修で済む話ではないので、やはり地道に継続して、しかも広く浸透させていかなければいけないという、大変重い命題として取り組んでいかなければいけないものではないかと思う。

次に、倫理に関して私がだいぶ前から気になっている、電車内に見る社会現象の話を少

ししたい。だいぶ意識も変わってきているのだろうが、私はとても倫理が劣化していると思っている。例えば、最近とても気になるが、網棚があいていても大きなショルダーバッグを肩からかけて、網棚に載せない人がずいぶん多くなってきたと思う。空いている電車なら良いが、満員電車でそれをされると、とても不愉快である。だいたい、それが人に当たっているということ自体を余り意識しないというか、気にならない、あるいはわからない、そういう傾向があるようだ。背中の中のバッグを下ろさないというのはさすがに少なくなったが、それでもときどきいる。

今は梅雨の時期で傘がある。傘の先が外側を向いていると雨のしずくが人に当たるということにも、なかなか気を遣えない。よくある話では、奥になかなか進まずに入り口付近でふさいでいる。また、座席があいていて少しスペースがあっても、少し横にずれてあげるということをなかなかできない人が男女問わず多い気がする。逆に、限られたスペースに座った人をにらむ。要は自分としては座ってほしくないのだろうが、少し大人げない。全般的に、そのように人のことを思いやるとか慮ることができない。一言で言えば幼稚化しているのだと思う。

これはどうして起こるのかと考えると、あくまでも私の独断で皆さまのご賛同をいただけるかわからないが、結局は自分の権利を優先して人の権利に思い至らないという人が社会に増えているのだろう。言葉を変えると、自分の痛みには敏感だが人の痛みには鈍感な風潮と言い換えてもいいのではないだろうか。

車の運転マナーでも、右折ラインのウインカーの出し方が、とても気になる。右折ラインだからウインカーは出さなくてもいいと出さなかったり、出さないまま曲がるのかと思うと直前になって出す人がいる。歩行者でも、横断歩道を渡っているのだから私は安全で守られていると思って車のほうも見ないで歩いていってしまうとか、赤信号でも渡ってしまう。こういうことになってくると、とても恐ろしい社会が来ているという気がして仕方ない。

それから、モンスターの跋扈と倫理衰退。同じような話で、学校でモンスターペアレントが非常に猛威を振るっているそうだが、なぜモンスター化してしまうのか。昔は節度もあったし、なかなかそういうものが登場しない倫理や社会風土のようなものがあつたのではないかと思うが、こういったものが跋扈する世の中になってしまっている。いずれにしても、結局そういう人たちは他人を尊重しないわけだから、自分も尊重されることはないし、お互いに尊重し合わないギスギスした社会が生まれている。非常に暮らしにくい世の中だと思うわけである。

思うだけでは単なる愚痴で終わってしまうので、ぜひそこで、だからこそと言っておき

たい。やはり、そうではない人々がこういった風潮を改める。これは家庭でも社内でも社会でも同じだと思うが、それを変えていく努力が大事なのではないかとつくづく思う。非常に独断ではあるが、もし共感いただけるのであれば大変幸いである。

(利き脳による簡単な性格診断)

次に進みたい。続いては利き脳による簡単な性格診断で、これは少し皆さんに協力していただきながら進めていきたい。手の右利きと左利き、足にも右利きと左利きがあるように、実は脳もパターンによって右利きと左利きがあるそうだ。しかも、それはいわゆる右脳を使うか左脳を使うかということだが、情報の捉え方でインプット脳とアウトプット脳というのがある。このインプットとアウトプットのパターンを右脳と左脳で分けると、四つのパターンに分けられ、そのパターンによって性格が分るという話を以前聞いたことがある。私はこれを大変気に入って、以後こういった場で活用させていただいている。

診断に入る前に、右脳と左脳の特徴に触れておきたい。右脳は、いわゆる無意識の疲れ知らずの脳で、イメージや記憶、直感やひらめき、瞬間記憶、芸術性、創造性、リラックス感知、潜在意識を司る脳であるそうだ。左脳は意識脳ということで、現代脳とも言われている。ただ、非常に疲れやすい脳である。言語認識や論理的思考、計算、記憶、顕在意識、ストレス感知はこちらの脳がコントロールをしているそうである。この右脳左脳のインプットとアウトプットのパターンを使って簡単な性格診断ができるので、皆さんにご協力をお願いします。

では、皆さんに協力していただきたいが、まず右手と左手の手のひらを合わせ指を組み合わせていただきたい。手を前に出して、右手と左手を握りしめる。そうすると、右手の親指か左手の親指が下になる。たぶん何回やっても同じではないかと思う。そのとき、右手の親指が下になった方は右脳でインプットする方で、左手の親指が下になった方は左脳でインプットする方である。自分が右なのか左なのかを、まず覚えてほしい。

続いて、アウトプット脳の確認である。今度は腕組みをしてほしい。これも、右腕と左腕の上下は、たぶん何度やっても変わらないと思う。このときに右腕が下になった方は右脳でアウトプットされる方で、左腕が下になった方は左脳でアウトプットされる方である。

さて、それでは、左脳でインプット、右脳でアウトプットする「さう」型の方、手を挙げていただきたい。だいたい4分の1くらいだろうか。「さう」型の方は、ここにも書いてあるが、タイプとしては世話好きで大らか、社交的で口達者。この表現は、各型の特徴を出すために多少誇張していると思うが、その場の状況を的確に判断して、最も良いかたちでおさめようと努力するタイプの方だそうである。レジュメには書いていないが、芸能人

や有名人で「さう」型の方はこんな方がいる。例えば石原良純さん、大竹まことさん、明石家さんまさん、久本雅美さん。この方々が「さう」型の方だそうである。

続いて「うう」型の方、手を挙げていただきたい。先ほどと同じか少し多いくらいだろうか。右脳でインプット、右脳でアウトプットなのでもうおわかりのことだと思うが、自分大好き、楽天的なマイペースの方。これも厳しい言い方かもしれない。深く物事を考えない、感覚重視、ひらめきで人生をわたる。ただ、こうやってしまうと非常に悪そうだが、組織にあってはこういう方が潤滑油になるのではないかと私は思う。企業や組織で重視される数字は左脳を使うので、組織には感覚やひらめきとは反対のタイプの方が強い。こうした中において、直感やひらめきに長けた方がいないと組織はうまくいかないのではないかと思う。芸能人でいうと、高田純次さん、新庄剛志さん。この方々が「うう」型の方だそうである。

続いて「うさ」型の方。いかがだろうか。「うさ」型の方もだいたい同じくらいだろうか。こちらの方は、わが道を行く、個性豊かな負けず嫌いの方。情が厚く、人と密な関係をつくりがち。個性的でこだわり屋の一面もある方だそうである。芸能人、有名人でいくと、えなりかずきさん、梨花さん、関根勤さん。こういった方々が「うさ」型の方であるそうだ。

最後になったが、「ささ」型の方。いかがだろうか、だいたい同じだろうか、少なめな気がするが、私も実は「ささ」型である。だからというわけではないが、とてもいいように書いてある。まじめが一番、几帳面な努力家タイプ。几帳面で何事もきちんとしていないと気が済まない方ということで、一見とてもよく聞こえるが、こういう方を上司とする部下は大変だと思う。妥協を許さない、先ほどの映画の橋本部長はその典型である。だからダメだとか、自分の強い部分を押しつけてくるような傾向を持つ方である。すべてそうとは言わないが、少しそういう傾向がある方ではないかと思う。有名人では、舛添要一さん、サッカー選手の宮本恒靖さん。この方々が「ささ」型の方だと言われている。

さて、今の性格診断だが、別に逃げるわけではないが、これで全部当たっていたら大変なことだと思う。ただ、私がこれを素晴らしいと思うのは、本当にたったこれだけの二つの動作でインプット脳とアウトプット脳の使い方と性格が診断できるということで、よくこの法則を見つけたものだと感心している。特に人事系の方はご専門だと思うが、さまざまな性格テストがあって、相当時間をかけていろいろな質問に答えると、もっと細かい性格分類や性格診断ができると思う。それに対して、非常に簡便にこういったことがわかるということが素晴らしい。それから、研修をする側の立場で言わせていただくと、結構これはいいアイスブレイクになる。社員研修などにこういったことをすることで、研修の雰

困気を変えたり、或いは、自分たち自身の人権に対しての自分と他人のタイプの違いを理解するきっかけにできるので、私は好んで用いている。

腕を組むとか手を握るといふときに、何ということもなく右左が上になっているわけだが、人がやったら違うのだということが、まず一つの新鮮な驚きかもしれない。要するに、自分と同じパターンの人というのは4分の1しかいないということである。

先ほど出た四つのパターンで、非常に感受性の高い方というか右脳を活性化している方と、非常にロジカルに物事を進める左脳型の方、これはたぶん対極だと思う。先ほどの映画にもあったとおり、そうしたタイプの違う人に自分の価値観をいくら押しつけても、ストライクにはならない。だから、この人はどういう人なのかということを見ながら、相手のストライクゾーンを見極めて仕事をしていく。これは、我々は別にこういった診断をしなくても自然にやっているのだと思う。ただ、こういった研修であるから、あえて言わせていただくと、そういった違いを前提にして対応することが大事である。

それから、私達はつい自分の主義主張や価値観を思う余りに、それを相手に押しつけて物事を進めるというところがありがちなので、そこを1回受容してみる。先ずは受け入れて、そこから次に説得していくというステップが、折り合いをつけるという部分でも大変重要である。折り合いにはもっといろいろな意味があり、先ほどの電車の中もそうだが、少し自分の思うところ、例えば寄るのはいやかもしれないし、奥に行くのはいやなのかもしれないが、そこに折り合いをつけて全体がもう少し気持ちよく暮らせるようにしていくということを皆が始めたら、きっと社会や組織風土は変わるのだろうと思う。

先ほどの映画でも、ではどうしたらいいのだろうといふときに、その周囲で気がついていながら何もできなかった人をどう変えていくのかといふところが、組織上の問題としてあるのではないかと思う。やはり基本となるのは相手を思いやる心であるし、これは人としての基本ではないかと思つづく。

#### (人権とCSRの類似性)

続いて、人権とCSRの類似性についてだが、私はたまたま人権をやつて、現在はCSRをやっている。途中、人権とCSRを兼務していたときもある。どちらも当たり前だし、非常に似ていると思う。アプローチの仕方も非常に似ている。やはり企業文化、組織風土を変えるというレベルで取り組まないとなかなか難しいことだと思ふし、ステップとしての研修は大事なステップではあるが、これがすべてではない。何よりも、研修では本質は変わらないと、短い期間の経験ではあつたが私は確信した。研修をいくら繰り返しても、その研修だけのアプローチでは決して人権やCSRというのほうまくいかない。研修そのものを

否定するつもりはないが、研修だけではダメである。

ところが現実論としては、企業のなかで目標を掲げて今年はどういうことをやりますと言うと、どうしても数値化できるものがほしい。そうすると、数値化できるものというのは、やはり研修の数や、悉皆研修などといって今年は全員に研修しましたなど威勢のいいことを言うわけだが、一番大事なのは、それが行われた結果どう変わったのかということを知ることであり、これを把握することはなかなか難しいところだと思う。定期的にサーベイをしたり、外部機関を使っていろいろなことをチェックすることも大事なステップだと思うが、推進部門としては研修の目的化というものについ陥りがちなので、あえてここでも取り上げさせていただいた。

似てはいるが、両方の経験からいうと、やはり人権というのはCSRの前提なのだろうと思う。そして、人権を前提としたCSRを経営のプロセスで行うということがとても大事だと思う。知識も大事だが、さらにその知識を使って実践できることが大事である。目指すところは組織と従業員の品格の向上と考えたい。この取り組みは、即効性もないので、これをしてこうなりましたとは非常に言いにくい、あるいは示しにくいことではあるが、地道にやっていくべきものではないかと思う。

#### (弊社の取組み)

さて、ここから、弊社の取り組みの若干の事例紹介を申しあげる。経営ビジョン 2010は、2003年に作られた。これは、来年の2011年1月に創立50周年ということで、2002～2003年頃に8年間の中期計画を立てた。そこで、経営ビジョン2010が定められた。

そのなかの一つとして人権啓発の推進もあって、人権啓発推進委員会が組成され、人事部に人権啓発室が設置され、私が室長になった。この経営ビジョン2010のなかで、人権啓発の取り組みにとってもかかわりのある、CSRの概念と合致するものがレジュメに掲げた4点である。

一つは公正・誠実な企業の実現。二つ目がお客様への安心・信頼の提供、ニーズへの対応。それから三つ目が企業市民としての自覚と、社会インフラであるカードの決済サービスを安定的に提供し、社会経済の円滑な運営や発展に貢献する。そして最後の4点目が、従業員に公平かつやりがいのある、働きやすく風通しの良い職場づくりを目指すことである。この時点では、弊社はまだCSRという括りの整備はできていないが、ここでいったんCSR的な概念がビジョンとして整理されて、まずは人権啓発を行ったという流れである。

では、2003年のときにどういう状況と認識だったのかというところを、次にお話しする。人権啓発推進委員会、人権啓発室を設置して、部課長クラスを人権啓発推進責任者に任命

して、全社的推進がスタートした。そもそもなぜ人権啓発推進をスタートしたのかという質問も当初よく受けたが、要は電話を中心とした弊社の膨大な顧客接点という業務特性が、当時の社長の非常に気になる点であったことがある。つまり、電話応対での一つひとつの対応に於いて、応対者に正しい知識があるのか、知らないでは済ませられないという認識があったと聞いている。

経営ビジョンで目指す企業になるためには、こうしたことも含めて人権啓発の推進が必要で、それがやがてはCSR推進につながっていくわけである。ただ、この時点では人権からCSRという方向ができあがっていたわけではない。やりながら、そういう流れになっていったということである。また、私は全くの素人ながら、部課長クラスの責任者への研修を行う必要があったわけだが、ともかくいろいろなものを吸収しながら、研修教材を手作りして、研修をしていった。その際に人権センターのいろいろな資料が、とても役に立っている。研修内容もだんだんバージョンアップしていくが、1年、2年と繰り返すと、毎回全社員を集めた研修をするのはさすがに少し効率が悪く、徐々に集合研修から自己啓発への流れになり、研修資料を統合して、最終的に後ほどご紹介するCD-ROMの自己啓発用研修教材をつくるに至った。

当時の課題認識としては、スタートした人権啓発は何をやるのか、どういうことなのかということ社員も疑問に思っているので、情報発信を心掛けた。そこで、人権啓発室でいろいろ収集してきた情報、あるいは、どういう社内の動きがあったのか、また、連日のように研修や説明会のようなことも行っていたので、開催スケジュールや参加者は誰かという細かいことも含めて、基本的には全部の情報を公開していった。

情報発信には、E-Mailやイントラネットを使った部門連絡や掲示板を活用した。研修資料についても、参考資料も含めてこういった掲示板を活用したり、あるいはそのなかの情報から抜粋をしたりして、ともかくわかりやすい資料づくりを心がけていった。しかし、最初からそんなに素晴らしいものは当然できない。資料も最初はワードで作り、次はエクセルになって、それからパワーポイントにして、最後にCD-ROMというようにバージョンアップをはかっていった。これらの情報発信の中でかなり力を入れてつくったのが、イントラネットの掲示板である。これも様々な情報を整理しながら入力をしていくことで、言ってみればデータベース化して、後々、非常に助かった。それから、冒頭に紹介した本のタイトルにもさせていただいたことにつながる。

研修教材の集大成となるCD-ROMの啓発ツールについては、オリジナルの教材だということと、組み立てとしてはどうかたちで伝えるかということを経験した結果、対話形式でやろうということで、「啓発」の字からとった新人の啓太君と先輩の発美さんとい

う2人のオリジナルキャラクターを登場させて、この2人が対話しながら人権を学習していくようにつくった。基礎編が2004年の11月にできて、2005年3月に実践編をつくった。その後CSRが始まって、同年7月にCSR編をつけたものもつくったが、基本的には基礎編と実践編の二部構成になっている。基礎編は新入社員を想定して、要するに全く知らない人に理解してもらうもの。実践編は働いている従業員を想定して、それまで2年間やってきたいろいろな研修のなかで寄せられた質問などを盛り込みながらつくった。時間的には基礎編が約30分、実践編が約1時間のボリュームに仕上がっている。

今日は時間がないので、基礎編の第2章と実践編の一部を紹介したい。

(ナレーション) このCD-ROMは、ジェーシービーでこれから働く方や勤務経験の浅い皆さんを対象に制作しています。ジェーシービーでは2003年初頭、クレジット会社ジェーシービーから決済総合ソリューション企業ジェーシービーへ進化するため、2010年における当社のあるべき姿を描いたJCB経営ビジョン2010『Evolution for the future』を策定。その一環として、2003年4月より従来の人権研修を一新して、全社的人権啓発に取り組んでいます。この取り組みのキーワードは次の三つです。一、公正・誠実な企業の実現。二、お客様に信頼されるブランド。三、働きやすくやりがいのある職場づくり。さあ、これからジェーシービーの取組みと人権に関する理解を深めていきましょう。そして、理解したことを日常生活で実践することも忘れないようにしましょう。

冒頭のところは初めて見る人に伝えるという意味でイントロを入れているが、右上にスキップというボタンがあったのにお気づきかと思う。何度も聞く場合にこのボタンをクリックすると先ほどのイントロをスキップして、すぐに最初のこの画面が出てくるわけである。

構成は第1章、第2章、第3章となっている。第1章は取り組みについてであるから、どのようなことで始まったのかということ、あるいは組織・体制の話や、人権啓発室ができているということを簡単に説明している。第2章は、一般論として人権の大切さを説明している。第3章では、身近な人権問題を取り上げている。先ほど申しあげたとおり、今日はこの第2章をご紹介します。あとは実践編の一部をご紹介しますと思う。

(ナレーション) 発美さんは入社6年目、啓太君は新入社員。何やら2人が人権について会話をしているようです。

発美 啓太君、人権はなぜ大切か知っている？

啓太 人の権利のことですよ。

発美 だから、なぜ大切かということ。

啓太 なぜだろう。

(ナレーション) 人権とは、誰もが生まれながらにして持っている、人間が人間らしく平等に生きていくための誰からも侵されない権利で、人類の歴史のなかで築きあげられてきた最も尊い財産といえます。21世紀は人権の世紀と言われ、国際社会でも人権への取り組み、啓蒙活動が積極的に行われています。私達も地域社会の一員として、人権を尊重、保護していくために、どのようなことに気をつけたら良いか考えていきましょう。

発美 啓太君が職場で働くうえで、これからさまざまな人々とかかわって仕事をしていくのよ。

啓太 そうですね。

発美 企業を取り巻く状況によって、かかわっていく人々も変化しているのよ。そのときに、啓太君はすべての人々に平等に接することができるかしら。

啓太 うーんと……。

(ナレーション) このことが、人権に配慮するということなのです。それには、相手の立場に立って物事を考えることが最も大切です。常にこの視点を持って考えることを忘れないでください。

発美 啓太君、まさかメールに会員さんの番号や名前を書いて加盟店さんとやり取りしていないでしょうね。

啓太 もちろんしますよ。本当にメールって便利ですよ。

発美 危険。メールに記載した内容がどこで盗まれるかわからない世の中なのよ。もう少し気をつけましょうね。

(ナレーション) 企業の扱う顧客のデータは、企業にとって大切なデータであると同時に個人情報であり、その情報が漏えいするということは、人権に大きくかかわってきます。特にインターネットを介して漏れた情報は、情報を扱う人間を問わないので、漏れた情報が誰にどのように利用されるか全く予測がつかず、取り返しのつかないことになってしまいます。企業で扱う情報は、プライバシーや人権にかかわるのだという意識を常に持ち、慎重に扱きましょう。

発美 啓太君、ジェンダーという言葉を知っているかしら。

啓太 ジェ、ジェンダーですか？ 一度も聞いたことがないなあ。

発美 生物学的にではなく、文化的、社会的につくられた役割としての性別、性差のことなんだけれど、例えば……。

女 あなた、私もそろそろ働きに出ようかしら。

男 無理に働く必要はないんじゃないか。

女 あら、女は家庭と決めつけるのはおかしいわ。

(ナレーション) このジェンダーにもとづく意識から、女性に対する偏見や差別が生まれるケースもあります。男性が女性を対等なパートナーとして認めず、性的な関心、欲求の対象と見なして、女性の意に反する言動、行動をすると、いわゆるセクハラとなります。セクハラは女性の能力の発揮を妨げ、職場環境の悪化につながり、企業にとっても大きなマイナスになります。

発美 啓太君、理解できたかしら。どのような行為を受けた場合にセクシャルハラスメントと思うかについて、ちょっとしたデータがあるので参考にしてね。

このソフトには、「前に戻る」、「始めから再生する」、「一時停止」、「停止」、「トップ」というボタンがついていて、都度、一つの項目ごとにクリックして確認しながら進めていくという構成にしている。

啓太 これまでは発美さんに教わってばかりだから、僕から質問です。発美さん、バリアフリーの意味はな〜んだ。

発美 バリアは障壁という意味だから、障壁をなくすことがバリアフリーね。

啓太 さすが発美さん。

(ナレーション) 施設のバリアフリー化など、物理的な配慮も大切ですが、どうしても困ったときにはサポートも必要です。それが自然にできる環境をつくっていくために、障害者への先入観をなくし、相手の人格を尊重することがバリアフリーへの第一歩となるのです。障害者の雇用促進等に関する法律で、従業員数の1.8%の障害者の雇用を義務づけていますが、なかなか遵守されていないのが現状です。法律での義務づけなどなくとも、障害のあるなしにかかわらず、同じように働ける職場環境を目指していきたいものです。

発美 啓太君、日本固有の人権問題といたら、どんな問題が思い浮かぶかしら。

啓太 男女差別の問題ですかね。

発美 あら、男女差別は日本に限ったことではないわ。国民的な課題となっている同和問題よ。

(ナレーション) 同和問題とは、歴史的発展の過程で形づくられた身分的な階層構造にもとづく差別により、一部の人が長い間、経済的、社会的、文化的に低位の状態を強いられ、今なお結婚を妨げられたり就職で不公平に扱われたり、日常生活のうえでいろいろな差別を受けるなどするもので、重大な人権問題となっています。

地方公共団体も一体となって、各種の地域改善対策事業を行うとともに、偏見による差別の解消を目指して積極的に啓発活動に取り組んできましたが、差別は完全にはなくなっていない。また、

同和問題解決に努力しているように装って不当に寄付を募ったりするなど、えせ同和行為というものもあります。同和問題に対する正しい知識と理解を持つことが、えせ同和行為のような不当な行為に対応できるようになるだけでなく、同和問題の解決にもつながっていくのです。

発美 さて、啓太君。これからは日本語禁止よ。すべて英語で話すのよ。

啓太 そんな……。

発美 Speak English.

(ナレーション) アイヌの人々は独自の文化や伝統を持ち、中世から北海道に先住していた民族です。彼らは同化政策により日本語の使用や風習の禁止などを強制され、独自の民族文化や伝統的な生活手段を失い、長く苦しい生活を強いられてきました。現在でも不十分な理解から、学校や職場、就職、結婚などで差別や偏見が残っています。民族としての歴史や文化、伝統などへの理解を深めることが、アイヌの人々の人権を尊重することにつながるのです。

啓太 OK, I understand.

発美 ごめん、ごめん。日本語でいいのよ。アイヌの人々は独自の言語を禁止されて苦しい生活を強いられてきたことを伝えたかったのよ。

啓太 ひどいな、発美さん。

啓太 2001 年末で 178 万人。さて、何の数字でしょう？

発美 1 年間に出生した数かしら。

(ナレーション) 日本の外国人登録者数は 2001 年末で約 178 万人と、日本の総人口の 1.4% に達しています。外国人が日本で生活するうえで、文化や生活習慣の違いから生じる偏見や、誤解から起こるトラブルに悩まされることは少なくありません。また、国際化社会において、仕事のうえで外国人とパートナーとして働く機会もより多くなっていくことでしょう。

一見、国や文化の違いは仕事をするうえで大きな問題のように感じますが、むしろ異文化を理解することで視野が広がり、より国際化社会に対応した仕事ができるようになるとも考えることができます。日本のやり方を押しつけるのではなく、否定するのでもなく、ともに理解し合い、社会でも仕事でもパートナーとして相手の価値観を尊重しながら暮らしていくという姿勢が求められていくでしょう。

発美 ジェーシービーで働く私達もグローバルに展開しているから、いろいろな国の異文化を理解していかないとイケないわね。

発美 どうしたの、啓太君。

啓太　うちの会社で健康診断を受けるとき、HIV 検査ってないですよね。行わなくてもいいんですか。

(ナレーション) 誤った知識からの HIV やハンセン病などの感染症に対する偏見も、未だに残っています。HIV は、職場や家庭など、日常生活では感染することがなく、これを原因に差別をするのは許されないことです。また、ハンセン病は完全に治る病気で、感染力も弱く、遺伝もしません。これらの感染症の患者や家族は、誤った知識からくる差別や偏見に苦しんでいます。自分に関係のないことと無理解、無関心のままだいるのではなく、正しい知識を身につけ、ともに生きていく姿勢を身につけていきたいものです。

啓太　そうか、日常生活で感染することはないから必要ないのか。

基礎編の第2章は以上で終わりになる。実践編に移るので少しお待ちいただきたい。制作したのが2004年で少し古いので、その点、少し記載等が古いものがあるのでお許しいただきたい。

(ナレーション) 基礎編では、人権と人権に対するジェーシービーの取り組みについて学習しました。実践編では、これまで行ってきた部店内研修の内容を中心に確認テストを実施したり、研修の際に寄せられた質問とその解説を学習したりすることができます。人権問題はテレビや本の中のできごとではなく、私達の身近で日常的に起きています。企業の顔である皆さん一人ひとりが思いやる心を持って誠実に接することは、お客様に安心感を与え、企業として信頼を得ることにつながります。また、一緒に働く仲間との尊敬し合う関係も生まれます。信頼する仲間とつくりあげた質の高いサービスを、思いやる心をもってお客様に提供する。その実現のために、私達の身近にある人権問題についても一度理解を深め、日常生活で実践していきましょう。お客様、そして一緒に働く仲間とともに、豊かな未来社会を築いていくために。

こちらが実践編である。5章立てになっていて、第1章がセクシャルハラスメント、第2章が障害者とともに生きる社会、第3章が在日コリアン問題、第4章が同和問題、第5章がさまざまな人権問題となっている。今日は第5章を見てみたいが、第5章は外国人問題、アイヌ民族問題、文化宗教の違い、プライバシーの侵害、高齢者問題、病気による差別と、六つ挙げていて、あとは確認テストと質問と解説という構成になっている。最初の六つは、いわゆる説明になるので、最後の病気による差別のところを少し見て、あとは確認テストと、質問と解説をご紹介しますと思う。

(ナレーション) 人権問題の一つに、病気による差別もあります。0-157 や HIV 感染、ハンセン病などの病気では、その感染源や感染ルートについて正しい知識や情報がないままに、患者が差別されることがしばしば見られます。また、患者本人だけでなく、家族の者も感染者扱いされることがあります。最近では医学的な解明が進み、誤った予断や偏見がなくなりつつあります。しかし、本人や家族の人権が侵害されたり差別されたりすることがないように、企業も個人も正しい知識を身につけて偏見や差別の解消に努め、できる限りの配慮をする必要があります。

こんな感じで進んで六つが終わると、確認テストということになる。確認テストを少しやってみよう。

啓太 設問 1。国連は 1948 年 12 月 10 日に世界人権宣言を採択した。日本では、その日を世界人権デー、その前 1 週間を人権週間として、広く人権の大切さを啓発している。○か×か。

発美 国連は 1948 年 12 月 10 日、第 3 回総会で世界人権宣言を採択し、人権の国際的基準を示している。そして国連はこの日を人権デーとし、加盟国への人権思想の啓発を要請している。日本では、12 月 4 日からこの人権デーまでの 1 週間を人権週間として、人権の大切さについての啓発を広く行っているわ。

啓太 設問 2。日本は島国であり歴史的に単一民族社会であるから、マイノリティは存在しない。○か×か。

発美 日本のなかにはアイヌ民族やそのほか多くの民族が住んでいる。決して単一民族社会ではないということを肝に銘じて、マイノリティの独自の文化、習慣を尊重する人権意識を高めていかなければならないのよ。

啓太 設問 3。1997 年、アイヌ民族に差別的な法律とされていた北海道旧土人保護法が廃止され、アイヌ文化振興法が制定された。○か×か。

発美 1899 年に制定された北海道旧土人保護法はアイヌ民族に差別的な法律とされていたけれど、1997 年に廃止され、新しくアイヌ文化の振興ならびにアイヌの伝統等に関する知識の普及および啓発に関する法律が制定されているわ。

啓太 設問 4。ハンセン病は 1873 年、ノルウェーの医師ハンセンが発見した、らい菌により発病する感染症であり、遺伝する恐ろしい病気である。○か×か。

発美 ハンセン病はノルウェーの医師ハンセンが発見した、らい菌という菌によって起こる感染症のことで、遺伝病ではないのよ。感染力がとても弱いので、菌に対する抵抗力が弱いときや、たくさんの菌に繰り返し接触しなければうつることはないわ。

啓太 設問5。ハンセン病は、1943年に開発されたプロミンが治療薬として登場してからは治せる病気となった。○か×か。

発美 アメリカで結核の治療薬として開発されたプロミンは、1943年、ハンセン病によく効くことがわかったの。その後さまざまな薬が開発されて、数種類の薬を飲む多剤併用療法が広く行われているわ。それにもかかわらず、日本では昔からの隔離政策によって、1996年にらい予防法が廃止されるまで療養所への強制入所が続いていたのよ。

啓太 設問6。HIVはエイズの原因となるウイルスの名前である。○か×か。

発美 HIVはエイズの原因になるウイルスの名前よ。日本名で、ヒト免疫不全ウイルスというの。つまり、人の病気などに対する抵抗力を不完全な状態にしてしまうウイルスという意味ね。

啓太 設問7。日本の2003年版高齢者白書によると、高齢化比率は18.5%であり、75歳以上の方が初めて1000万人を超えた。○か×か。

発美 日本は世界に類を見ない高齢社会に突入しているわ。このような状況のなかで、私達一人ひとりが生涯にわたって幸福を享受するために、国や企業、そして個人がお互いに協力してそれぞれの役割を積極的に果たしていくことが必要なのよ。

確認テストはまだ続くが、時間をカットして質問と解説のほうに移らせていただく。

啓太 ねえねえ、発美さん、さまざまな人権問題についていろいろな質問をいただいているので、代表的な質問をいくつか紹介してもいいかな。

発美 ええ。それじゃ、今回も私から回答するわね。皆さんは普段の自分の言動を振り返りながら参考にしてください。

啓太 一つ目の質問は、差別語に注意したいので使ってはいけない用語集はないのでしょうか。また、もしないのであれば、ぜひつくって配布してほしいというものです。さて、皆さんはどう思いますか。

このへんの質問は、まさに研修のなかで出てきた質問からピックアップして、これは紹介したいというものを取り上げている。差別語については必ずこういう話が出てくると思う。実に困ったことだが、マニュアル至上の風潮があるので、思考停止状態で、自分で考えるということを忘れてしまうようなことも影響しているのかと思うが、こういうことを議題にして、例えば職場単位で話し合ってもらったことも一つのやり方かなと思う。

発美 私達は言葉でコミュニケーションをしているから、まずは侮蔑語と呼ばれるものを使わないように注意するべきね。けれど、「バカチョンカメラ」のように朝鮮人への蔑称であることを知らないで使っている場合もあるから、研修で指摘しているのよ。でも問題は差別語そのものよりも、その言葉を使う人の心にあるのね。この質問はときどきあるけれど、明らかな差別語は常識的に理解できるから、改めて、べからず集をつくる必要はないわ。また、べからず集によって表面的な対応で終わらせてしまい、結果的に人権の本質に気づかないばかりか、その本質を取り違えてしまうことにつながるおそれがあるのよ。

啓太 なるほど。つまり、言葉を言い換えるだけでは差別はなくなるということですね。

発美 そのとおりよ。

解説についてはいろいろご意見があるかもしれないが、我々はこう考えているということでご理解いただきたい。

啓太 続いて二つ目の質問です。世の中の人種差別などの問題に対し、自分は何ができるでしょうか。さて、皆さんはどう思いますか。

発美 世の中を一人の力だけで変えていくことはできないわ。また、さまざまな不条理もあるでしょう。けれど、多くの人の考えや行動によって世の中を少しずつでも変えていくことはできるはずよ。大切なことは、自分一人の力は限られているから何もしないのではなく、一人の人間としてできることから行動する勇気を持つことではないかしら。

まだ少し続くが、このような中身あるいは構成になっている。CD-ROMの紹介はこのくらいにしたいと思う。

(金子みすゞの詩)

さて、次の話題は、金子みすゞさんの詩を取り上げる。「私と小鳥と鈴と」に学ぶということで、この詩は皆さんもよくご存じではないかと思うが、私も人権を勉強するように

なって、この詩に出会った。その時は、いい詩だと単純に考えていた。ところが2007年にユネスコの運動発祥60周年ということで、ユネスコの全国大会が山口であったそうだが、このときに金子みすゞ記念館長をしている矢崎節夫先生が基調講演をされた。そのときの記事がユネスコのニュースに出ていた。これを読んで、そういうことかと得心したので、私の気づきの話としてご紹介したいと思う。

詩はレジュメを見ていただきたいが、最後の「みんなちがって、みんないい」というあたりが多文化共生というかダイバーシティというか、そういったものと通ずることではないかと思う。ちょうど2007年のユネスコ運動発祥60周年のスローガンというのが「みんなちがってみんないい～今こそめざそう多文化共生～」というスローガンだったそうなので、この詩が特に注目されて、矢崎さんのお話になったのだと思う。

お手元の資料を見ていただくとわかるが、これが矢崎さんの話の抜粋である。これだけの内容について、話だけ聞いてもたぶんよくわからないと思うので、あえてレジュメの中にも入れさせていただいた。ここは少し読ませていただく。

『「みんなちがって、みんないい」という言葉が生まれる為には何が必要か。それは、「私」を中心にしていた「眼差し」：対象を見る立場、視座の変化です。この詩の題は「私と小鳥と鈴と」ですが、詩では「鈴と、小鳥と、それから私」になっています。つまり「私」を中心にしていた眼差しが「あなた（鈴、小鳥）と私」に変わった時に、初めて「みんなちがって、みんないい」が成り立つのです。そうでないと、この言葉は果てしなく傲慢で誤解を招きかねません。残念なことに私たちはずっと「私とあなた：私中心」の考え方で来たようです。向かい合う「あなた」に、「どうして私のことがわからないのか」と一方的に問い詰めもします。もしかすると私たちは、「みんなちがって、みんないい」が成り立つ条件に気付くことなく、ただその言葉だけで、自己主張をしたり、あるいは自分の失敗を補ってきたのかもしれないのです。相手を見る眼差しを「私とあなた」ではなく、「あなたと私」に変えた時、人間同士だけではなく、すべての生物が共に生きているのだということに気付かされるのです。』

矢崎さんの話について、もう少し追加して紹介しておきたいと思う。

『小学校の1年生に、「あなたと私なんだよ」と言うと、じゃあ、あなたのほうが大切に私は大切ではないのですか』と聞かれたことがあります。僕はこう答えました。『私から見ると皆さんがあなただけれど、皆さんから見たら私があなただすね。そう、私達は誰もが、あなたと私を1人でやっているんだ。だから、こちらの私を大切にすることは、そちらの私を大切にすることと同じなんです。そう考えたとき初めて、あなたの痛みは私の痛みになるんです。しかし私達は今の時代を、私の痛みは私の痛み、あなたの痛みはあなたの痛

みで過ごしてしまったようです。「みんなちがって、みんないい」は自分のためにではなく、他者やあなたに向けられるべき言葉であり、あなたと私という眼差しなのです。』

如何でしょうか？はっとさせられる文章だったのでご紹介させていただきました。

(まとめ)

さて、時間がなくなってきたのでまとめに入る。いわゆる主役である社員一人ひとりが全員で風通しの良い組織風土をつくるということがとても大事だと思う。特に経営階層、管理職の方の役割が組織ではとても大きい。それから、セクハラやパワハラなど、特に全員でなくしていかなければならないこと。この場合は特に見て見ぬふりや傍観は、映画にもあったが、同罪と言っていいと思う。

いろいろな人で構成される職場にはさまざまな問題があるのが普通である。この問題解決を通じて人権の尊重される働きやすい職場が作りあげられるのだと思う。また、懲罰はしっかりどの組織でもやるが、良いことや当たり前のことを認めて、場合によっては褒めるということが余りない。当たり前のことだから、なかなかそれを褒めるということも難しいのかもしれないが、やはり組織として認める、そして場合によっては、よくやったと言って褒めたり認めるということがとても大事なのではないか。そういうことを繰り返すことによって、組織風土もずいぶん変わってくるものではないかと思う。

また、先ほども少し申しあげたが、無関心な方、一定の層で必ず無関心層というのがいる。あるいは思考停止をしてしまっている人。自分で考えることを放棄してマニュアルに書いてあることしかしないのでは困る。そういった人たちをどうしていくのか。とても難しい問題で、私も解答は持っていないが、この層をどうしていくのか。悪貨は良貨を駆逐すると言うが、むしろ良いことがこうした人たちを目覚めさせるということにも期待したいと思う。一人でも多くの人を巻き込んで実践していく。そして、それを認めて褒めていくという風土が必要なのではないかと思う。

いずれにしても、そういった知識を持つ社員、あるいはいいことを実践しようという社員、そしてそういったことを解決していくプロセスというものが繰り返されていくことで、良い循環が生まれるのだろうと思っている。社員参加、地道・継続のプロセスが必要な、とても難しいことであるし、決して弊社がそういったことをうまくできているということではないということも最後に付け加えさせていただく。いずれにしても、そういったことを地道に続けていくことで、人権啓発やCSR推進というものが成果となって表れていって、それが良い会社につながっていくのだろうと私は思っている。

ご清聴、ありがとうございました。

以 上