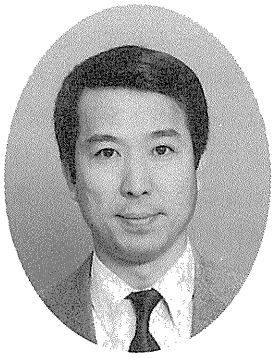
ずいそう



五感を閉じている？

小　山　賢　一

5月の連休，妻と二人で久しぶりに信州の蓼科へ行き，山道をトレッキングするツアーに参加して，自然を満喫した。ツアーは沢づたいに急な山道を登り，ブナの林を抜けて，尾根道を歩く約4時間のコースで，普段歩く機会のない者にとってはタフな道のりでした。その長い道のりも，インストラクターの豊富な知識と経験による自然観察の話で，あっという間に過ぎてしまった。

以下は，その時の話。

スタート地点で参加者が全員揃ったところで，インストラクターは次のように提案した。

「今から皆さんとゲームをしたいと思います。ゲームの名称はサウンドマップ，周囲から聞こえてくる自然の音を聞いて，紙に書き取り，音（サウンド）の地図（マップ）を作るゲームです。今から皆さんに，白紙の紙を渡しますので，中心に自分がいるとして，周囲から聞こえてくる音をその紙に書いてみてください。記号でも，言葉でも何でも結構です。聞き取れた音を記入して下さい。時間は5分です。それでは始めて下さい」。5分経って，書いた紙を見比べて見ると，20人近くの参加者がそれぞれ違った音を記入していたが，たくさん記入した人でも小鳥の鳴き声でせいぜい5，6種類程度，インストラクターの紙には12種類の鳴き声が書かれていた。インストラクターの解説を聞くと確かに12種類位の鳴き声がある。

「次に，鳴いている小鳥の居場所を探してみてください。見つけた方は，その場所を教えてください」。参加者は 中々見つけられず，インストラクターが小鳥の居場所を指し示してくれた。その方向を見ると確かに，小鳥が居る。

ここまで，体験したところで，インストラクターは次のように言った。「都会で生活をしていると目，耳，鼻，口，皮膚の五感を使っていません。いや，使わないようにしているのです。騒音や見たくもない広告であふれかえった場所では，五感を閉じているのです。今日は，トレッキングをしながら，春の草の匂い，味，土の感触も確かめて人間本来の感覚を取り戻しましょう」。

ツアー参加者は，インストラクターの話につられて，山の中の小さな虫や珍しい草花を夢中になって探しまわり，さんしょの葉の匂いを嗅いで本物だと騒いだり，麓からは枯れ木にしか見えなかった山頂の木々に春の芽吹きがびっしりとついているのを見て喜んだりと楽しい一日だった。

ところで，都会に戻ってからも「五感を閉じている」の言葉が気になっていたが，確かにその通りだと納得する事がかなりある。今まで意識して見ていなかったが，色とりどりの花が鮮やかに咲いている。夕暮れのぼんやりした明るさの中で，白い花が甘い香りを漂わせている。雑音にしか聞こえなかった小鳥の鳴き声も，一種類ではなかった。キュルルッ…と巻き舌で鳴いたり，何故か最後に音程を落として鳴く小鳥もいる。カラスなどは，高い木の上で，人が通ると「カアー，カアー，カアー」とするどく鳴いて，仲間に警戒するよう伝えているようだ。かと思うと，突然低い声で「クワア～，クワア～」とやさしく話しかけてくる。見ているようで見ていない，聞いているようで聞いていない。

ビジネスの上でも思い当たることがある。例えば，仕事の成果について，見ているようで見ていない。聞いているようで聞いていない。誰でも自分の仕事を一生懸命こなしているが，その仕事の成果については結構，無頓着である。仕事を通して価値を提供しているわけであるが，ほとんどの人がその価値の提供先の評価を聞いていない。

以下のアンケート調査を実施したところ，500人以上のサンプルから興味深い結果が得られた。

1. 「あなたの仕事の内，主なものを三つあげてください」
2. 「それぞれのお客様は誰ですか？」（社内のお客様でも可とします）
3. 「そのお客様は，あなたの仕事に満足していますか？　満足度を5段階評価で評価してみてください」

質問の3で，ほとんどの人が5段階評価の4を記入したのである。ところが，当のお客様の評価を聞いてみたところ，実はその評価はほとんど2なのである。勝手に，お客様はそこそこ満足しているはずだと思っていた訳である。お客様のニーズを知っていた，聞いていたつもりになっていたのである。

まだまだ，似たような事例はたくさんあります。目，耳，鼻，口，皮膚の五感を閉じただけでなく，実は心の感覚まで閉じている事が意外に多いのでは？

――こやま　けんいち　株式会社間組 CS・環境品質推進部長――