

## QUESTORY'S MESSAGE

ブランディング 4つの法則：第4の法則「スタイルの形成」

## スタイルは「しないこと」を決めることです



## 経営ポリシー、事業コンセプト、そして行動指針

先週からは第4の法則「スタイルの形成」をご説明しています。前回はお客様とブランドとの接点である「コンタクトポイント」について述べました。コンタクトポイントを統一し継続することが、スタイルを形成するためには重要になります。今回のテーマは「しないこと」を決めるということです。

ブランディングの判断基準は、そのブランドのミッションによって決まります。ミッションは、経営ポリシーと事業コンセプト、そして行動指針の3つから構成されますが、スタイルの形成においては、とくに行動指針がポイントとなります。行動指針は、やるべきこと、やってはいけないことを規定したものです。

やるべきこととやってはいけないことのうち、重要なのは「やってはいけないこと=しないこと」を明確にすることです。このほうが判断基準が明確になるからです。剣道や柔道、華道や茶道など、ひとつの道においては必ず“型”が存在します。この“型”はカタチを絞り込み、シンプルなセオリーにしたものです。

## 身を律するための、川本三郎氏の“禁止事項”

文芸・映画・都市など幅広いジャンルで多数の著書がある作家の川本三郎氏は、自分自身の禁止事項を作っています。その理由を、“しないことを増やすことで、身を律する”と語っています。川本さんの禁止事項は実に明快で具体的です。ご紹介しましょう。

“新作映画の星取表みたいな仕事は受けない”、“行きつけの店紹介や書斎拝見といった取材は断る”、“批評の対象はあくまでも自分が好きになった映画や本にする”、“否定よりも肯定を批評の基本とする”、“男の美学、独断と偏見、生きざま、癒し、そういう言葉は使わない”、“僕を主語にした文章は書かない”、“軽々しく横文字は使わない”、“出版記念パーティや受賞記念パーティはしない”。川本さんの生き方や人柄が浮かんできませんか。

前回、スタイルとは、“○○○らしさ”、“○○○ならでは”のことであったと書きましたが、それを突き詰めると、ある意味では“生き方”につながります。もちろん、企業や店のスタイルを、個人のスタイルと同様に評価することは出来ませんが、「スタイル」とは社員やスタッフ一人ひとりの仕事に対する考え方です。

## あることから、“虎屋”のすごさを実感しました

もう一つ事例をご紹介します。羊羹で有名な“虎屋”の事例です。“虎屋”の創業は室町時代の後期だそうですから、創業から500年以上も経つ老舗ですね。創業の場所は、関東とっていたのですが、実は京都だそうです。現在のトップである黒川光博氏が17代目です。ロゴマークの“かんとら”は1674年から使われています。

僕には、“虎屋”でこんな思い出があります。岡山の海沿いの小売店の僱事で虎屋のお菓子を使うことになり、東京・日本橋の三越に出店している虎屋で手配しました。僱事の前日の夕方に店から電話がありました。“確かに届いたが、包装紙が三越になっている”、“虎屋”のものに替えて欲しい”こちらの指定ミスです。慌てて三越の“虎屋”に連絡しました。

“虎屋”の最終的な判断は、京都の一条店から担当者がその店に向かうというものでした。到着したのは夜9時過ぎ。それから担当者は一つひとつ包装をし直したそうです。“包装紙を送ることも考えたのですが、万が一お店の方が包装をされて、包装が乱れていた時に虎屋の仕事と思われるのは遺憾です”この言葉の中に“虎屋”のすごさを実感しました。

## ひとつの“らしくない”から崩れていくのがスタイル

川本三郎さんや虎屋はこだわり過ぎだとお感じですか?でも、このこだわりがなくなったら、川本さんらしくはありませんし、虎屋ならではの魅力がなくなるような気がします。お客様はあなたとのあらゆる接点から、五感を通じて記憶を深めて、スタイルを認識していきます。積み上がった記憶は、ひとつの“らしくない”から崩れていきます。

ただし、「しないこと」を決めることは、柔軟性のない経営だと誤解しないでください。むしろ、時流対応という名のもと、気概やこだわりをかなぐり捨てて、売上や利益の確保に走る経営があまりにも多すぎませんか。背に腹は代えられないということはもちろんよくわかります。しかし、“勝てば官軍”ということには、僕はちょっと抵抗を覚えるのです。

「スタイル」は、これをやったら自分を捨てることになるという瀬戸際の思いがなければ作れません。また、ともにブランドを目指す仲間も、このトップの瀬戸際の思いがあるからいっしょに苦勞を共にしてくれるのではないのでしょうか。あなたの“しないこと”、“禁止事項”は何ですか。一度お考えになってみてはいかがでしょうか。