

### 三、體現『清掃的精神』

日本美化協會創始人鍵山秀三郎先生提到當時創立清掃學習會的目的，自從二次大戰後的 60 年間，日本取得世界罕見的經驗成就，然而現在卻逐漸出現重重危機，情況愈來愈不樂觀。不僅財政負擔加重，人心荒無疏離，世道變得更加艱險起來。電視和報紙每天都在報導各種光怪陸離的社會亂象，舉凡父母親虐待年幼子女、歹徒無緣由地濫殺無辜、校園暴力事件、官商勾結，貪瀆等事情不勝枚舉。認真回顧起來，日本在這之前幾乎很少發生這類失序的現象。

而之所以發生這樣的社會亂象，其根本原因在於大多數人失去精神上的餘裕；換句話說，人一旦缺少精神層面的餘裕，其行為準則便容易偏差。這樣的人只關心眼前的事物，對將來不抱持夢想與展望，情況嚴重者便走向犯罪的道路，若這樣持續下去，將帶給後代子孫極大的災難。現在不正是為日本匡正這種社會亂象，重新找回注重精神生活，並帶給下一代人快樂的最佳時刻嗎？

鍵山秀三郎成立公司 44 年來，無不徹底地實踐清掃精神，透過清掃的體力勞動，並發覺和學習到許多生活哲理，藉此深深地體會到，清掃勞動的效果奇佳，它不但可以淨化人的心靈，更有安定情緒的作用。性情溫和的人愈多，社會氣氛就會更加祥和，犯罪事件也會跟著減少。鍵山秀三郎始終相信『用清掃來保持美好生活環境』這個信念，它具有無可限量的動力，可以使日本獲得重生的機會。正因為如此，以窮畢生精力體現『清掃的精神』，希望把這個體驗傳達社會大眾，若能有助於淨化社會人心，將感到無限欣慰。



圖 3 鍵山秀三郎先生親自示範清掃的步驟及方法

### 四、從掃廁所領悟人生

台灣美化協會理事長徐重仁先生談起與鍵山秀三郎的相遇之緣：五年多前，當鍵山先生第一次來台灣指導統一皇帽的業務時，我們曾有短暫的會晤，那短短一小時裡，卻讓我印象非常深刻。因為從鍵山先生的談話中，我發現他是一位非常令人敬佩的長者。身為相當令人推崇的企業家，鍵山先生卻連住飯店都避免使用飯店提供的盥洗用品與毛巾，希望讓打掃房間的人減輕工作負擔，盡量不麻煩別人。他的想法是，其實從一些很簡單的事做起，就可以帶給別人快樂。

另外令我覺得驚訝的事，鍵山先生告訴我他的嗜好是掃廁所，他已經掃了 40 年了。有幸與鍵山先生相識，也促成了日後台灣清掃學習會成立的機緣。聽他談起 40 年持續不斷的推動清掃哲學，我深深感到，這是一個對台灣社會、企業和個人都有

幫助的社會運動。台灣清掃學習會自 2003 年 8 月成立，當時鍵山先生親自率領了 30 多位的日本顧問自掏腰包來台傳承日本推動經驗，使台灣清掃學習會有一個很好的開始。

為何要以掃廁所來磨練心志？這是希望讓我們放下身段，認真低、由衷低去做一些一般人最不喜歡、最厭惡去做的事，透過心性的轉變，把它做好。就想刷馬桶，剛開始一定會有抗力，不知如何下手，必須克服自我的心理障礙，才能弄得清潔溜溜。同樣的，我們做事情遇到困難時，如果能咬緊牙根毫不遲疑低做下去，就會發現並不如想像中困難，這就是我這幾年透過廁所清掃得到的啟示。同時，鍵山先生強調『凡事徹底』的精神。記得日本顧問第一次來台指導時，我們在光復國小舉辦清掃活動。當活動告一段落，我發現有一組日籍顧問還在清理廁所鐵門上留下的雙面膠痕跡，雖然清掃工具都已經收回整理，這些日籍顧問還是發揮不妥協的精神，用指甲一點一點慢慢刮除膠水印。這個情景讓我深受感動，因為他們真正發揮了凡事徹底的精神，他們展現的做事態度，正是清掃活動所要傳達的精神。我想所謂的凡事徹底，就是連平凡的事都要徹底執行。掃廁所或許不是什麼大事，但如果做得好，對企業、家庭都有正面意義，可以讓人學習到，平凡事也要徹底執行以及放下身段的重要性。



圖 4 統一超商徐重仁總經理及台灣美化協會總召集人王文貴協理親自示範便池及地板清潔

### 五、從清掃學習提昇競爭力之三大步驟

#### (一) 第一階段：標竿學習

第一階段是標竿學習，標竿學習是最快的，所以要将這種儉樸耕耘，非常樸實的精神從日本帶進來。至於為什麼要從廁所開始呢？由於統一企業的 7-11 已經有 32 年的歷史，全國 4,800 家分店，在每個月第三週的禮拜五下午三點都在做清掃，另外每天三班，均依據 **Check List** 在社區 25 公尺店外擴展的清潔工作。但是為什麼要從廁所開始呢？這個有它的緣故，為了要落實凡事徹底的精神，既然是凡事徹底當然是要從廁所的底部開始。

一般而言，掃廁所是大家最不喜歡的，但是如果我們到一些先進或是落後國家去看的時候，出機場的第一件事情通常就是上廁所，藉由上廁所之體驗，我們會覺得其實廁所就代表這個國家的競爭力與文化發展的程度，如果廁所本身很乾淨的話，我們一定不會把它用髒；相對的，如果我們看到

廁所環境非常髒亂的話，使用者也會受到很多的影響。於是，在統一集團裡，即嘗試由加油站等之類的場所空間開始要求做起。很多老闆認為賺錢是企業最基本的，如果沒有賺錢，做什麼功德都沒有用。天資好不如讀書好、讀書好不如做事好、做事好不如做人好；做人好最基本的是事業經營，所以我們參加這個活動，基本上我們都有三要、三不要的精神。第一個不能假公濟私、第二個不能有商業行為、第三個主管不能勉強員工去參加這個活動。相對的，希望是心甘情願、且要有當作事業經營的理念，所以從關係企業開始做起。



圖 5 統一超商流通次集團及各分會之成立

## （二）第二階段：散播學習種子

第二階段就要散播學習種子，在 2005 年從日本到紐約會合後再到巴西參加第一回的世界大會，很特別的是這種活動居然還有很多國家來參加，下圖是我們在 2007 年舉辦的經驗，像我們就融合了傳藝中心的表演等，做一個國民外交的演練；另外在表演方面，我們也邀請到巴西、紐約，甚至是中國大陸很多的國家，單單日本人就來了 520 位。其實每年都將近有 80 多位日本友人，自費來台灣參加協會的活動。

2007 年舉辦台灣清掃學習會交流會之後，對於統一流通次集團而言，獲得許多體驗與收穫，於是將其成果置於部落格中，同時也以書籍或漫畫之形式，闡述日本「掃除道」的精神，希望可以從小朋友的階段開始培育品德觀念與凡事徹底，並且很快速的融入清掃動作與其中的意涵。

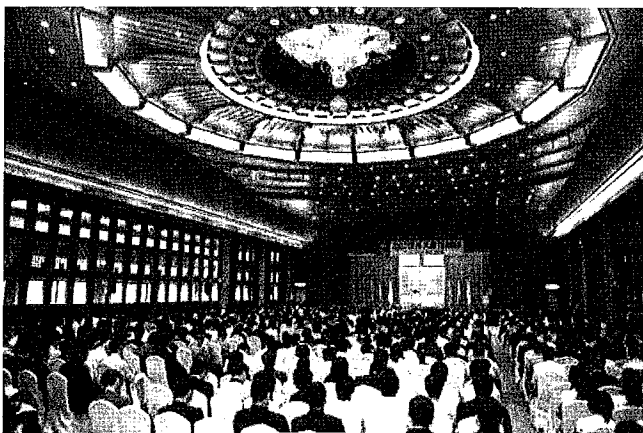


圖 6 2007 年第二回世界大會交流聯誼會



圖 7 藉由書籍之出版而闡述日本「掃除道」的精神

以往企業之經營，均著重於將商品快速的送達至客戶手中，然而值得思考的是，除了迅速確實之外，是否也需要考慮品質與清潔兼顧？例如物流體系之車廂內、外清潔等。基於這樣的精神，我們發現以前便利商店的經營，大約 5+1 年就要重整一次設備，但現在設備都用到 9 年都還沒有壞，大家因為愛惜，把日本維持的精神帶進來之後，我們覺得正確的使用，的確可以讓同仁更愛惜他們生產與使用的工具。同時，對於消費者亦採用相同理念，希望可以將這種清潔的精神帶進來，使民眾對我們有信心，並可讓台灣服務業之水平提昇，同時對整個環境的清潔更加肯定，這是我們所期待的。

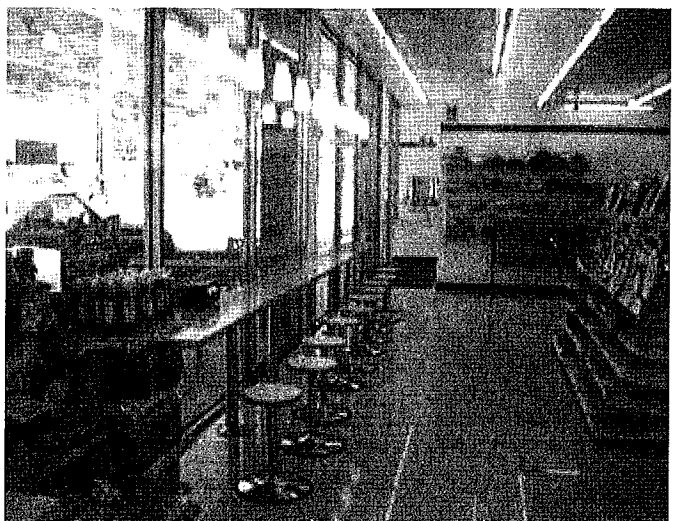


圖 8 清掃學習落實於企業經營體系中