予測不可能を愛せ

1950年代、1 対 1 の通信から始まったインターネットが、
ポケットに収まるケータイを使い、世界中の人と
通信できるようになるなんて、誰が想像できただろう。

1990年代、日本でのパソコン普及率がまだ 10%台だったころ、
自分が日記を書くだけで、ビジネスにつながるなんて、
誰が想像できただろう。

1 年前、君がどこかで誰かと話をし、何かをしていたころ、
1 年後、この文章に出会うなんて、誰が想像できただろう。

世の中は、想像もできない現実に満ちあふれている。
想像もできない未来を想像してみよう。
想像もできない困難を乗り越えてみよう。
そこにだけ、想像もできない成長がある。

予測不可能を愛せ

ネットからリアルへ。

ネットがリアルを喰ってはいけない。
ネットが人を孤独にしてはいけない。
ネットがコミュニケーションを断ち切ってはいけない。

人に役立つはずのネットが
人を消耗させてはならない。

食べること、笑うこと、話すこと、
動くこと、お金を得ること、
人が生きていくためのライフラインになれないなら、
ネットなんて必要ない。

新しい時代の、
新しいリアリティを創っていこう。

それがリアルワールドの
自分たちへの、そして社会への責任。

自分と話す。

# 1
# 9

リアルワールドのお客さまへ

世界を幸せにするより、
今、隣にいるその人をちょっと幸せにしよう。

漠然と、抽象的に考えるのではなくて、
身近な人のことを考えながら、仕事を進めていく方が、
具体的に見えてくる。世界は、
そういった具体的なひとり一人がつくっている。

ユーザーは本気。

それより**本気**じゃなきゃ、
ユーザーは動かない。

# 3/9

## っていうか、私もユーザーなんです。

サービスを受ける気持ちになれない人に、
サービスを提供する資格なし！
自分がお客さんだったら、ここがイヤだ、
こんなことしてほしいという気持ちを
いつも持っているようにしよう。

恋人のことは、わかるのに、

# 4/9

なぜ、クライアントのことは
わからないの。

好きな人の、好きな食べ物や、好きな服や、好きな言葉をわかるように、
クライアントの好きなことを、わかるようになればいいじゃん。
好きな人の、嫌いな食べ物や、嫌いな服や、嫌いな言葉をわかるように、
クライアントの嫌いなことを、わかるようになればいいじゃん。
それはそれ、これはこれ。
知らないうちに線を引くのは、やめよう。

# 目に見えないけれど、
# 君はクライアントの現金を
# 握っている。

君の前に、クライアントへの請求書があるとき、
その請求額とおなじ現金が目の前にあることを想像するべきだ。
もし、君が会社を立ち上げて、広告を打とうとしたとき、
自分のなけなしの貯金を全額払って、
その広告にかけることを想像してほしい。
クライアントは君にお金を払っているんだ。
なけなしのお金を。

5
9

「もし、あなたがリアルワールドを辞めたら、
次の会社をおしえてほしい。そこにも依頼するから」

69

と、言われる人になってください。

それは、はじめてクライアントが、リアルワールドにではなく、
君に仕事をお願いしていることを認めてくれた瞬間。
そんな信頼関係をつくれる人は、リアルワールドの自慢です。

7
9

ユーザーが喜ぶことと、
クライアントが喜ぶことを
何よりも優先できないと、
リアルワールドの喜びはない。

8
9

事業が成長し続けることでしか、
支援者・株主へは恩返しできない。

# 9/9

もし、リアルワールドがなくなったら、
悲しむ人がたくさんいるかなぁ。

どれほど、必要とされているのかは、
その存在がなくなったときによくわかる。

もし、今リアルワールドがなくなったら、
何人の人が悲しんでくれるのか。
できる限り具体的に考えてみよう。
そして、その人たちに今、何を返せるのかを、
できる限り具体的に考えてみよう。

これは、事実です。

リアルワールドが提供するあるサービスで、
クレームを言う何人かのユーザーがいました。
その勢いはとても強烈で、
ネット上でネガティブキャンペーンを張っているほどでした。
このままではサービス自体が危険だ、という状況になったとき、
とにかくクレームを言っているユーザーに直接理由を聞こうと、
連絡をとってみることにしました。
ユーザーは当然、すごい勢いで怒っていて
「話もしたくない」という状態です。

それでもあきらめずに「聞かせていただけませんか」と、
なんとか電話を切られないようにと必死でいると、
ユーザーが怒っている本当の理由を話しはじめてくれたのです。
詳しくうかがってみると、どれももっともな意見で、
サービスに問題があることに気づかされました。
そして、そのあともクレームを言っているそれぞれのユーザー
ひとり一人と何時間も話しを重ねていくうちに、
サービスの改善点がはっきりとわかってきたのです。
ユーザーはクレームを言いたかったのではなく、
使うことへのストレスがあることを訴えたかったのです。
超マッハスピードでサービスの問題点を改善すると、
あれだけクレームを言っていたユーザーが、
今度はすごく応援してくれて、ネット上で「いいね」キャンペーンを
張ってくれるようになったのです。
あのとき、ユーザーに飛び込んでいなければ、
そして怒られた時に電話を切ってしまっていたら、
もう、今のリアルワールドはないかもしれません。
厄介な問題で、一番つらいと思うことに向き合うと、
一番いい結果が出ることもあります。

1/1

リアルワールド的逆境への向き合い方

1
3

誰もがそんな経験したくない。
だから経験する人はめったにいない。

それを、とってもイヤなこととして忘れてしまうのか。

それとも、うんちを踏んだ人の気持ちを、
わかることのできる人になるのか。
その差が、やがて経験値の差になっていく。

うんちを踏んだら、
チャンスと思おう。

# カオスは、
# オカズ。

わけのわからない混とんとした状態は、
かなりおいしい。
未整備、未秩序、未分類は、
何かが生まれる前の豊かな大地。

その断崖絶壁、

ジャンプ台にしてみたら、
もっと遠くに飛べるんじゃない？

無我夢中で進んでいったら、気がつくと前には断崖絶壁の海。
もう行き止まりで先へ進めない。
もうダメだぁぁ。

と思うより、
今までの中で1番のジャンプ台だよ！
って、思えたら、きっと次のステージへ行ける。

リアルワールドの行動力

1/1

たとえ、今考えていることが30%の完成度だとしても、すぐにやろう。
スピードは、戦力だ。画期的なアイディアとおなじくらい有効な戦力だ。
ある企画がヒットしたときに「あ、あれオレも考えてたんだよね」と
飲みながら言って満足してる人は、腐るほどいる。

# やっちゃいな。

つまり、リアルワールドで働くということ

# 会社にそまったら、アウト！

リアルワールドらしくあるためには、
自分らしくあること。
自分の意見に正当性があれば、
それはリアルワールドの意見になる。
リアルワールドっぽくなろうと思うほど、
リアルワールドっぽくなれない。

1/7

# 2/7

## 世界中にいる彼らは、
## 今、何を考え、何をしているのか。

シリコンバレーにいる彼らは、今、何を考えているのか。
中国の、インドの最先端にいる彼らは、今、何を考えているのか。
ウォール街にいる彼らは、今、何を考えているのか。
そして、リアルワールドは今、何を考え、何をするべきなのか。

# 当たり前は、
# 当たり前じゃない。

3
7

そもそも、道路があるってすごいこと。
だって、誰かが道路をつくらなければないんだもの。
今、フツーにそこにあることが、実はフツーじゃないんだって、
気づく敏感さを持ってほしい。
道路も、スマフォも、ポテチも誰かがゼロからつくっている。

おなじように、今いるメンバーがいなかったときがある。
今ある仕事が、今あるサービスが、フツーになかったときがある。
誰かがゼロからつくっている。

既存のものに乗っからず、
既存のものを壊して捨てて、
ゼロからつくれる人になろう。

お給料をもらってるのではなく、
ギャラを得ている。

自分の言葉や、行動、結果、そして意識…。
すべてにおいてギャラが発生していると思ってほしい。
君は、当然リアルワールドの社員だ。
でも、それ以上にギャラをもらう価値のある
プロフェッショナルであってほしい。

4
7

5
7

それは、
リアルワールドへのクレームじゃない。
君へのクレームだ。

君の問題をリアルワールドのせいにするな。
君の失敗をリアルワールドのせいにするな。
君が任された仕事での責任は、君にある。
自分というブランドを大切にしようよ。

助けてほしいと思っていると、
助けてもらえない。

6
7

助けてくれる人は、
応援したいから、結果的に助けてくれているだけ。
応援したい人にならなければ、
誰も助けてくれない。

リアルワールドは君を守らない。
君を強くする。

もしも、リアルワールドを何かの理由で去ることがあっても、
次の場所で活躍できるような強さを養えることが、
リアルワールドの責任。

7
7

リアルワールドのマネジメント

1

3

やっぱり、そこには、
メンバーひとり一人の人生がある。

その仕事の結果が、これからの人生を大きく左右する。
その打合せで言われた一言が、生涯忘れられない言葉になる。
人には、デリートボタンはない。
忘れられない結果が、忘れられない過程が、
忘れられない言葉が必ずある。
人をまとめていく人は、そのことを忘れないでほしい。
メンバーひとり一人の人生を豊かにしていくことも、
とても大切な仕事だ。

# 2
# 3

## 自分の時間を、
## どれだけ誰かにあげられるか。

今、どうしても仕事に集中したい。
というときに限って、誰かが質問してきたりする。
でも、できる限りそれにこたえてほしい。
なぜなら、自分も困っているときに誰かが時間を使って
助けてくれているからだ。それは、仕事の仲間だけじゃない。
ユーザーもクライアントもおなじこと。
それから、友だちや家族もおなじ。
誰かのために時間を使ったその分だけ、
誰かも自分のために大切な時間を使ってくれる。

3
3

メンバーへは、
やさしくすると、疑われる。
厳しくすると、引かれちゃう。
マネジメントはホント難しい。
だから、おもしろい。

やっぱりここも、リアルワールド

# 熱い氷。

熱は必要。
どんなプロジェクトも最終的には、人の熱で動く。
でも、熱にほだされて判断を誤ることもある。
熱をすぐに冷ませるだけの冷静さを持とう。

1
2

2/2

ハデハデより、

ドハデなパフォーマンスをして、
それらしいことを言うより、
結果で注目される人になろう。
でも、オシャレは大切です。

地味ハデ。

リアルワールドの反省

1
4

「感動なんて暑苦しい」って言ってると、
心がメタボになっていくよ。

心が動いていることに、
どれだけ気づけるかってコトでしょ。
感動しないと、どんどん無神経になっていくよ。

# 2/4

それ、クールじゃないよ。　　無関心なだけだよ。

相手を尊重してるからとか、もう１人前だからとか言って、
その人がすごく大変なのに、何も助けてあげない。
その人が失敗したとしても何も言わない。
それはチームじゃない。
めんどくさいとか、こっちも大変だとか…、
自分の理由が優先しているだけでしょ。
リアルワールドはそういう人が嫌いだ。

# 市場の魔術にかかるな。

現象だけを追っていると、現象に飲み込まれていく。
市場は宇宙だ。普遍的なものもあれば、一過性のものもある。
キラキラしているけれど、すぐに消えていくもの、
実は人を堕落させてしまうもの…。
そんな魔術にかからないようにする。
本質を見極める力を持とう。
ひとつひとつ積み上げていくような。
そんな根を張るような仕事をしていこう。

3/4

$$\frac{4}{4}$$

君は、 見てない。

君は、
彼が、怒ったという結果だけを見ていて、
彼が怒った原因を見てない。
君は、
自分の意見が否定されたという結果だけを見ていて、
否定された原因を見てない。
見てないのではなく、見ようとしていないのかもしれない。
原因を、プロセスを、自分以外のさまざまなことを
見ようとする人たちでできたチームは、強い。

そして、自分のページが始まる、

で、今から、何するの？