

第1章 もっと成長したいときに

- 夢みる力 14
- 夢に手足を 20
- 夢がかなうとき夢がなくなる 26
- 夢みる力が気をつくる 31
- 大きな夢だけが人の心を動かす 37
- リピーターが一番 41
- 下手な字ほど心を打つ 48

第2章 新しいことに挑戦したくなったときに

- これと信じた一冊を信じきる 56
- ブランドは大より小 61
- 外食業はメーカーである 66
- コスト削減の罠から脱出 72
- すべてを好転させる5つの法則 77
- 一流店から学ぶ絶対条件 84
- 繁盛店は「氣」でつくる 89
- 小さな心遣いが大きな感動を生む 96
- スピードに勝るサービスなし 106
- どんな仕事にも大切な3つの「気づき」

第3章 逆境を乗り越えたいときに

- 逆境と夢が、人と組織を強くする 120
- 2メートル以内は心が通う 126
- 眠れない夜に 悩みに効く処方箋その1 133
- 声に出して自己暗示を 悩みに効く処方箋その2 139
- クレーム対応の極意 悩みに効く処方箋その3 144
- 逃げるときも逃げずに 150
- 逃げずに正面からは、生涯の武器になる 156

第4章 楽しく、強い組織をつくりたいときに

- 伝える情報は最大でも3つに絞り込め 166
- 実践目標は細かく分解する 172
- 歩くことは勉強である 「歩く」シリーズその1 178
- 暇あらば現場に出でよ 「歩く」シリーズその2 185
- 管理職手当は靴に使え 「歩く」シリーズその3 190
- 人は歩く楽しさを求めている 「歩く」シリーズその4 195
- 神社参道論 「歩く」シリーズその5 202
- 知的生活のすすめ 210
- 仕事だからこそ、遊び心を大切に 216
- 最悪の組織に配属されたときの対処法 222

第5章 リーダーとして大きく羽ばたきたいときに

本気の新規事業には、エース人材を 234

伝えても、相手が行動しなければ伝えたと言えない 240

楽しみながらコスト削減 246

新入社員教育の大きな責任 252

叱り方のコツ 257

不祥事だけで会社はつぶれない 263

悪い報告に来た社員を絶対に叱らない 269

本気を伝える4つのメソッド 275

デザインは引き算か、足し算か 280

仕事は感動を与えるもの 286

リーダーには決断しなければならないときがある 293

最後は祈る気持ちで 298

あとがき 304