

○責任をもつ―真実以外は嘘だとわかる

- ・秘密や不用意な嘘や言い訳やごまかしはやめよう。責任をもち思いやりと尊敬をこめて言うべきことを言おう。
- ・会社が大きくなればなるほど、注目度が高まる。人の真実や不実を引き付ける磁石のような存在になる。社外でも同じようなことが起きる。真実と責任は目標であり信頼はそこへ到達するためのかけ橋だ。スターバックスではこれに始まりこれに終わる。真実を明かすことで必ず正しい方向に行けるのだ。それは困難に直面したときの道しるべだ。

- ・スターバックスは急成長中の国際的な企業として注目を集めていたため、良くも悪くもつねに公衆の厳しい視線にさらされていた。フェアトレードに関する質問を受け始めた頃、私たちはこの問題や議論に精通していなかった。あるときこうした団体のひとつから手紙を受け取っていたのに、早急に対応しなかった。そのうち要求が厳しくなり感情的な衝突に発展しそうだったので私と当時全社のコーヒーの選別、仕入れ、焙煎を統括していたデイブ・オルセンはその団体のリーダー数名に会い彼らの主張に耳を傾けた。私たちは彼らの質問すべてに対して包み隠さず正直に答えた。コーヒーの販売価格に関する質問もあれば私たちの利益に関する質問もあった。隠すことは何もなかった。彼らはスターバックスは材料を一番安く買いたたいっていると思い込んでいたがそれは間違った思い込みだった。私たちの目的はいまも昔も最高級の豆を手に入れることだ、と詳細に説明した。値段が高ければ、それでもかまわない。会議が終わるころにはスターバックスが購入したお客に販売するコーヒーに関して、私たちは信頼の基礎を築いていた。敵に回していたかもしれない団体と関係を築くことができたのである。