

○大きな夢をもつー「イエス」は世界で一番パワフルな言葉だ

・大きな夢は、大きな目標、大きな希望、そしておおきな喜びだ。イエスと言おう。いましていることのすべてを楽しもう。そして他人が同じように人生を楽しむのを助けよう。

・スターバックスでは数店舗で偽札の心配、お釣り用の現金をたくさん用意する必要などから「100ドル札はご遠慮願います」と書いた看板を掲げた時期があった。だがお客の中には100ドル札も受け取ってほしいと望む声もあった。お客の立場から見ればこの看板は私たちスターバックスが人に対してノーということをあらわしていた。人間どうしのふれあいや、全ての人に一流のサービスを提供することとは対極にある行為だ。私たちはイエスと言えることを自覚し今では100ドル札を受け取ることに誇りを持っている。

・スターバックスが成し遂げたことやここまでの道のりは私たちの誰もが想像した夢より大きなものだ。そしてこの夢は組織の一部である私たちすべてにとってこれからも続く夢なのである。

・私たちが目指したのはまずなによりも自分たちの価値観を反映したビジネスを創造しコミュニティーの一員として社会に奉仕することだった。同時に世界で最高級のコーヒーを調達し、焙煎し、提供すること、そして人々がお互いに支えあえる環境でこれを成し遂げることが目標だった。私たちはこの核になる使命と目的を信じてきたし今も信じている。スターバックスで働く人は従業員ではなく、その言葉通り真の意味でのパートナーだ。お互いを思いやり、尊敬と尊厳をもってお互いに接するようつねに努力しなければならない。自分たちの価値観を行動にあらわし、全ての人々が自分と自分の価値観に正直になれる場所をつくりたい、と私たちは願っている。売上や利益はこうした熱意があればおのずとついてくるものと信じている。