

発行

株式会社 エスクリエイト

名古屋市中区錦一丁目4番16号 日銀前KDビル4階

TEL: 052-222-3600 FAX: 052-222-3699

URL: <http://www.screate-soft.co.jp/>

担当: コンサルタント 石垣 智博

tomohiro.ishigaki@screate-soft.co.jp

### 『急用だから、ゆっくり書け』

【小早川 隆景(戦国武将)】。

戦国時代、小早川隆景は大至急手紙をしたためる必要があった時に「急用だから、ゆっくり書け」と祐筆に命じたといわれています。命のやり取りをしている情勢において、「ゆっくり書け」って言うことが凄い。焦らず書いたほうがミスをおこさず最終的には早く書けることを経験的に知っていたのでしょ。また、「急がば回れ」「急いで事は仕損じる」という言葉が現在にも受け継がれています。これらのことは、冷静沈着でいることの重要性を認識させられます。

少し飛躍するかもしれませんが、現在の経営環境の変化が数年前より早い状況であり、急いで様々な対策を施さないとダメだ！という雰囲気があります。そのような時だからこそじっくり考え事をして冷静沈着に対応することが求められているのではないのでしょうか？

しかし、やみくもに考えても何も出てこないと思います。考え方という方法論があります。私もそれを知ってから、やみくもに考えることが減りました。(考え方を考えるという変なスパイラルにはまりましたが(笑))

私は、考え方を知ったことで、これまで考えられなかったことが、考えられるようになったり、少しは新しい発想が考えられるようになったかなと感じます。

以降で、私が考え事をする際に意識していることを簡単にいくつかご紹介したいと思います。また、考え方が紹介されている沢山の書籍が出版されていますので、さらに「考え方」を知りたい場合は、書籍を購入されるのもいいと思います。

考え方といえば「ロジカルシンキング」が真っ先に浮かびますが、それを説明すると結構なボリュームになってしまいます。紙面都合でそれには触れませんのでご了承ください。

#### ◆その1：組み合わせて、かけ算で考える

よく「我社には他社に勝る強みがない」という話を伺います。手をこまねいては取り残されていくが、どのような手を打てばいいのかわからないと…。しかし、世の中の企業で他社より抜きん出たものを持っている企業はそうそうありません。

そこで、自社にある経営資源(ヒト・モノ・カネ・情報・技術・製品・ノウハウなど)を組み合わせることをお勧めします。とかく1つの製品・サービスに固執した考えになりがちです。簡単に売り上げUP・コスト削減などといった答えが出るわけではありませんが、組み合わせを考えることで、これまでの先入観を取っ払うことができる可能性があります。

また、そのように横断的に考えられるようになりますと、「自社で対応するには1ピース足りないが、その1ピースを他社との連携でなんとかならないかな」といった新たな考えが芽生え、発想が豊かになってきます。

さらにそれらの組み合わせを「かけ算」で考えましょう。マイナス要素や1より小さい要素(例:老朽化した設備の利用、など)と組み合わせても、組み合わせ効果が発揮できないからです。逆に、施設は2点でもとびっきりのサービスが10点であれば、 $2 \times 10 = 20$ 点になります。

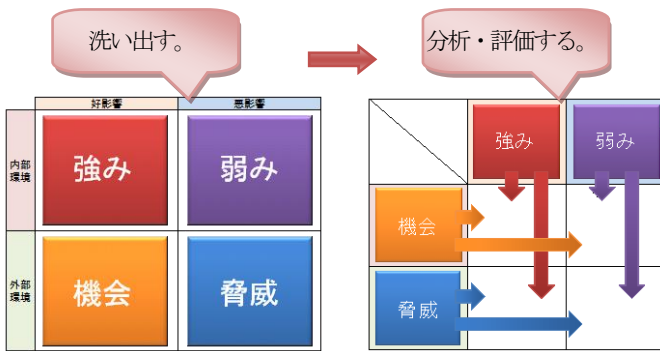
実際に点数をつけることは難しいのですが、考え方としての「かけ算」を意識することです。

#### ◆その2：現状を俯瞰する1つの方法

「この方向性で経営を行っていてもいいのか?と疑問になることがある」と伺うことがあります。そのような場合には、現在活動している事業を棚卸して、それをSWOT分析することをお勧めします。

SWOT分析とは、内部環境である「強み」と「弱み」、外部環境である「機会」と「脅威」を洗い出し、評価して、自社の戦略立案に生かすフレームワークです。





しかし、戦略立案時でのSWOT分析は上手くいかないことが多いと感じます。(強みと考える要素が弱みになったり、脅威と考えたものが機会として捉えることができたりで、いまいち使いにくい。) 自社の状況を俯瞰するのに利用したり、立案した経営戦略を評価するのに利用した方が活きていると思います。

よって、まず事業や製品を棚卸し、それぞれの強み・弱み、外部環境に対して何を機会としているのか、新たな機会があるのか、何が脅威となるのかなどを考えます。(外部環境分析にはPEST、5Forcesといったフレームワークを利用してもいいでしょう。)

自社や製品がおかれた状況を俯瞰し、評価することができます。その結果を受けて、さらに検討を進めることとなります。残念ながらSWOT分析だけで名案が出るわけではないですが、このように、方向性に疑問が出てきたらSWOT分析で俯瞰すると、アイデア創出のきっかけになるでしょう。(私は、経営分析以外では、個人的なポジションの把握、磨くスキルなどを評価する際にもSWOT分析を利用しています。)

### ◆その3: 「なぜ?」と問いかける



経営や仕事に慣れてくると、その状況が普通なんだと思いつ込み、目の前で問題が通りすぎ、それが問題だと気づかないことがあります。

そこで1つ呟いてみます「なぜ?」と。初めのうちは問題だと気づかないので、目の前の事象について手当たり次第「なぜ?」と呟いてみます(限度はありますが)。そうすると「なぜなら・・・」がいくつか出てくると思います。さらに「なぜなら・・・」にたいして「なぜ?」と呟いてみます。それを繰り返しているうちに、問題となっている原因が見えてきます。

有名な事例ですが、同じ内容の問い合わせが頻繁にある状況で担当者はしっかり回答し、その仕事に満足をしていました。カスタマーセンターの仕事としてはそれでOKかもしれません。

しかし、いたずらに時間を使っている状況だとも考えられます。起こっている事に「なぜ?」と問いかけることで、問題が解決することもあります。

「なぜ、問い合わせがあるのか?」⇒「製品の使い勝手がわからない」⇒「なぜ、使い勝手がわからないのか?」⇒「操作説明書に記載がない」

→『操作説明書に記載されていれば問い合わせが減るのではないのか?』といった解決策に結びつくことがあります。さらに「なぜ、操作説明書に記載がないのか?」と検討を進めていって製品開発の運用上の問題点が出てくるかもしれません。

「なぜ?」以外でも「それは本当か?」「それは何のために?」などで問いかけてもいいでしょう。色々と問いかけることで、新たな気づきを得たり、そこから大きな改善につながる可能性もあります。さらに個人スキルとして、思考力もUPしていくことでしょう。

まだまだ紹介したかったのですが、紙面が足りなくなってきましたので、次の機会とさせていただきます。

## 「本は考える為のサプリメント」(その8)

「本は考える為のサプリメント」です。考える為の知識を本から学び、日々のビジネス活動で活かそうという企画です。

今月は、座右の書籍の1つを紹介いたします。

### 「プロの条件」(藤尾 秀昭)

とても薄い本ですが、中身はとても熱いです。各業界で大活躍し、その道のプロと呼ばれる方々の言葉・信念をエスプレッソン抽出をしたような書籍です。人生・仕事のプロになるための言葉がつまっています。文字数は少ないですが、余白を生かした記載は伝えたい言葉をより効果的に表していると思います。ずっと手元に置いておきたい書籍です。お勧めです。

## 編集後記

もうすぐ年の瀬です。1年経つのは本当に早いです。やり残したことを少しでも今年中にやっておきたいと思う反面、新年に心機一転した気分で行動してもいいかなと思ったりもします。沢山の事を実行しようと計画しても、計画倒れになってしまいます(私の場合)。しっかり絞って計画を立てねばと、毎年思うこの12月です。(石)

