

エスクリエイト通信

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://screate-soft.co.jp/>

担当: コンサルタント 石垣 智博

tomohiro.ishigaki@screate-soft.co.jp

「会社をボトムから活性させる」

先日 iPhone5 が発売されました。とても盛況で先代の iPhone4S をしのぐ勢いだとか。テザリングもできるようになったことで、個人的にも興味があります。しかしその裏で、地図機能がいまいちという声も聞こえてきます。それでも iPhone5 は売れに売れていくのでしょうかね。

◆エンジンのメンテナンス

よく、会社は自動車に例えられます。行く先を決めるハンドルは経営幹部の動きや経営戦略に、自動車の動力であるエンジンは従業員の業務遂行に例えられます。今回の SC 通信はエンジンに着目します。

エンジンにトラブルを抱えた車は怖くて乗れません。いつ止まるか、いつ煙がふくか・・・最悪炎上という事態も起こる可能性があります。よって、安全に自動車に乗るため、エンジンのメンテナンス（例えば、オイル交換、タイミングベルト交換、点火プラグ交換、定期点検、レストア、エンジン交換など）を定期的に行っています。

同様に、業務（ここでは、業務プロセス、個人の仕事の仕方、会議の方法など仕事全般を指します。）に問題を抱えたまま遂行すると、車のエンジンと同様の問題が発生することがあります。例えば、「やたらと長い決済ルート」「責任の所在が明らかでない」「確認すべきところで確認していない」「情報共有ができていない」「社員が何をしているのか把握できない」「セキュリティチェックがおろそか」などの問題を抱えたまま走っていると、経営へのインパクトを与える事件が発生する可能性があります。

よって、業務についてもメンテナンスの必要がです。

◆現場で解決していく姿勢

しかし、経営幹部（部長など部門長含む）まで、業務運用の問題が伝わってこないのが実情だと思います。（もちろん、品質情報、管理会計など経営数値は把握しているとは思

いますが、個別具体的な業務プロセスや業務の仕方といった問題点です。）

経営幹部が業務上の問題点を指摘して、解決していくことは大事です。ただ、現場の状況を逐一把握できない状況において、現場の社員も問題点を発見して解決していく姿勢が欲しいと望んでいる経営幹部は多いのではないのでしょうか。業務のことは現場の社員が一番知っているはずですし、問題点を包含したまま仕事をしていると仕事が面白くなり、会社・仕事に対するモチベーションが低下していくのを避けたいからです。

さらに、エンジン（社員）自らが問題点を修復する能力を持つ会社が競争優位になる点も否定できません。

◆どうすればよい？

抱えている問題についてどうしていいかわからないという状況が多いのではないのでしょうか。

問題点に気がついても、どうしていいかわからずうやむやになったり、先送りしたり、見て見ぬふりをしたり、我慢して仕事をしたり、愚痴をこぼしたり・・・といった様々な状況があると思います。

コラム：問題に気づく以前、「気づけない」で思うこと

問題に気づけない状況で感じることは、業務を自分の中に受け入れ、真面目に仕事をしている人に多いと思います。それは、業務に関係する人が限定的だったり、今の業務しか知らないことや、業務が忙しく目の前のことに夢中になっていることにより、視野が狭くなっていることが考えられます。このような場合は、違う世界を見せてやると物を見る視点が変わる可能性があります。多くの社員が「問題はありません」と言う状況であれば、問題意識を持った人が集まるセミナーに参加させたり、思い切った配置転換など違う世界を見せる施策を考えてはどうでしょうか。

まずは、問題を共有することから始めてはどうでしょうか。参考にしてください。

①書くことからスタート

まず、問題だと思ふこと・愚痴・我慢していることをメモに残すようにします。（このメモは他人に見せなくてもよいです。）

思いっきり書きなぐってやりましょう。（書いたことで「すっきり」しないようにしてくださいね。）

②書いたものへの問いかけ

「何がどうなれば、問題点・愚痴・我慢が軽減されていくのか?」「我慢のものはなんなのか?」を考えます。極端な答えでも構わないと思います。なまじっか制約を考えると、結局我慢するしかないという結果になってしまいますから。徐々に解決の糸口が見えてくるはずですよ。

（「なぜなぜ」分析や問題解決などの書籍も参考になります。）

③ミーティングを活用

社員の思いを引き出したり、改善案を考える場として会議を活用します。何でも言っていっていい雰囲気をつくり、相談を聞いてあげるように意見を引き出します。（会議の中で改善の格子が出来上がると素晴らしいです。）

もし、改善案まで出来上がったならそれを実行します。部門内・課内といった狭い範囲から改善していくとやりやすいでしょう。問題点を打ち上げた社員は、さらに改善への意欲がでてくるはずですよ。

◆ドンドン提案書があがってくる姿を目指す

このような問題共有活動に慣れてきたり、もともと力量がある社員の場合は、改善案を含めて提案書を作成するようにさせます。初めは、ミーティングで「考えを提案書にして」と指示すればいいでしょう。

最終的には、自発的に提案書を作成する姿が狙いです。なぜか?エンジンを社員自らメンテナンスする為です。

会社をボトムから盛り上げる方策はまだまだあるはずですよ。ドンドン考えて実践していきましょう。

「エンジンが不調にならないうちに」です。



「本は考える為のサプリメント」(その18)

今月ご紹介する本は、あまりにもメジャーなビジネス書なので紹介することを迷いました。しかし、長年このシリーズが愛読されているのには「なにかある」のだと思い紹介します。「自分の頭で答えを見つけ出す方法」を手に入れて、企業の「参謀」として活躍せよという書籍です。

「企業参謀ノート[入門編]」(大前 研一 著)

◇評論家のままとどまっていたらダメ、具体的な行動に落とし込むのが参謀。

◇会社の名札で生きるな！自分の値札で世の中を泳ぎきりなさい。

◇自分の目で見て、自分の頭で考えて、正解を見つけ出す能力 つまりロジカルシンキング=論理的思考が必要。

◇制約条件を取り払い、自由な発想が必要。（何ができないか?ではなく何ができるのか?）

◇問題解決の前に、問題の存在に無頓着でいる。その気質から脱却しなさい。

◇参謀は3年先を読み、3年後の成功をみなに約束するちからを持たなければならない。

この本を読んで意識する部分が増えました。とても読みやすい本ですので一度手に取ってみてください。

編集後記

本編の提案活動ですが、提案する際に必要な心の持ち方があります。それは「提案がダメ(不採用)でも、折れない心」です。実はお客様にこの言葉を教えていただきました。確かに納得です。

100回に1回採用されればいいやという気持ちで改善提案していくのが、会社をボトムから盛り上げていく秘訣かもしれません。

いきなり企業参謀とはいかないまでも、そのような気質を醸成していくことが、今後ますます必要なのだと感じています。(石)