

「反芻力」⑩:トヨタから学んだ事:「七人の友達」

1. 「トヨタ複眼の思想」

この言葉は、U氏から教えて頂いた物です。トヨタの工場は、それ自体が大きいので人材が豊富なのですが、ある年齢・職位・職種などでセグメントすると意外に小さな集団になってしまうのです。これでは、「井の中の蛙」状態になって「成長」が止まり易くなるのです。例えば、「班長」という職位は現場のリーダーとして重要な役割を果たすのですが、この人たちが工場の垣根を越えて交流する機会を与えられて相互に自主交流するようになるのです。これが発展すると「自主研究会」のようになって行くのです。

工場が違えば、発展の歴史も違っているのです。抱える問題点などが違っているのです。また、一方、そのような問題点が既に解決された事例も数多くあるのです。これらをオープンにして交流するといろんな「知識」や「経験」が活かされるようになるのです。これを「トヨタ複眼の思想」と言って、いろんな人が集まって、それぞれの「知識」や「経験」から出る「意見」を出し合うのだそうです。いろんな意見の中から自分の問題点を解決する糸口が見えてくるようになるのです。

2. 「七人の友達」

このような背景があるので、職域の垣根を越える交流が盛んなのです。「クロスオーバー」と言いますが、同種に固まらない事が重要なのです。「自主研究会」という風な大きなテーマでなくても、誰かが発起人になって多種多様の人が集まる会合が、各地にインフォーマルに出来ているのです。このインフォーマルという事が重要なのです。「横の繋がり」で工場や職種・職位の違う人たちが自主的に集まるのです。

この時の成功要因は、「七人の友達」という教えなのです。自分の呼びかけで動いてくれる人が、職場・職種・職位に関係なく7人を持つように伝統的に指導されているのです。もちろん、全ての人が「七人の友達」を実践し、インフォーマルな交流をしているという訳ではないのですが、その中から、自分が発起人になって「自主研究会」を立ち上げるというインフォーマルなパワーを発揮するリーダー格の人が現れるのです。

3. 「七人の友達」の実践

私は、新卒で入社したトヨタ系販売店で、当時、常務だった故十河和吉さんから「とっちゃんは、インフォーマル・リーダーになって、同期を引張って行け」と言われた事がありました。十河常務は、「どんどん、営業所へ出て行って何でも聞いて来い」と営業所へ行かせてくれました。当時は、コンピュータのシステム開発を担当していたから、営業所で聞いたことを即反映するという事で実績もあげる事が出来ました。

しかし、当時は「七人の友達」という明確な言葉を知らなかったもので、余り意識していませんでしたが、それでも、営業関係ではK所長、H所長、K所長、サービス関係では、U班長、部品関係ではI主任という風に、20ある営業所の中でも「ブレイン」的な存在の友人(?)がいたのです。新しいシステムを開発し、運営開始する際に大いに力を貸して頂いたのです。(いずれにしても、井の中の蛙で、自分一人という気持ちが強かった)

その後、トヨタ系販売店から系列のIT関連の会社を経て、15年前に独立して、今日に至っていますが、この「七人の友達」の重要性を痛感しています。実際に、自分の「一番」は、トヨタ系販売

店で身につけたものが多いのです。これらを自信をもってお客様に披露できるのは、彼らが動いてくれたお蔭だったのです。当時は、余り「友人」ということを意識していなかったのですが、確かに、「物流改善」で実績をあげる事ができたのも、これらの友人のお蔭だったのです。そんな事を今になって気づいています。

実は、私は、独立した時には「お客様ゼロ」という状況で、船井総研でも「無謀」という評価で、すぐに潰れると囁かれていました。私は、前述のように、余り「友人」という存在に気づかずに生きて来たので、いろんな方と交流するというクセがなかったのです。そんな状態ですから、船井総研の人たちの評判が正しかったのです。この状態から脱出できたのは、サラリーマン時代にお付き合いのあった富士通系のIT関連会社が「PL法のセミナー」を行い、その後フォローで営業の方と同行させて頂いたのです。訪問先に、「ニュース・ブレイク」(A4版1頁)を毎月発行している内に、J社とT社のコンサル契約できたのです。この時、つくづく、IT関連の友人の配慮に感謝したのです。笑い話ですが、当時はそんな状態だったのです。

4. 最近の「七人の友達」

このようにして、何とか15年間、小さなコンサルティング会社を運営していますが、今、「七人の友達」で思うことは、一人の人間が真剣に付き合える人数は「7人」が丁度良い人数という事なのです。そういう意味で「七人の友達」を「重点顧客7社」という風に置き換えて、営業マンの方々に「友人のようなお付き合いできるお客様7人をもて」と指導しています。

私の場合、「お客様7人」をあげますと、K社のK常務、K重役、A社のF専務、K社のM社長、K社のT重役、F社のF常務、そして、Iさんという方々が、当社の仕事に関して、いろんな情報をもたらして頂いています。それぞれ、身近な存在ですが、情報交換を蜜にしながらか「共存共栄」の精神で進めています。これが出来るようになったのは、私自身が「相手に求めない」という「悟り」を開いたからです。それまでは、用がないと電話や雑談する事がなかったのですが、そういう「雑談」のラリーから「信頼関係」が深まり、回りまわって自分に良い結果が来ると悟ったのです。

これからは、お客様以外に大阪商工会議所やいろんな異業種交流会で知り合った方々とも「一期一会」の精神で「おもてなし」を行って行きたいと思っています。即結果という風潮ですが、「おもてなし」の精神で親身になって「お役立ち」を実践することで「信頼」を築いて行きたいと思っています。

【まとめ】

1. 「トヨタ複眼の思想」・いろいろな体験を活かす
2. 「7人の友達」・同質ではない人たちと交流するのは難しい
3. 社内の変革でも自分一人では何もできない
4. 「7人の友達」⇒「お客様7人」

【AMIニュースのバックログは<http://www.web-ami.com/siryu.html> でご覧になれます！】