

稲盛さんの「5つの視点」④

1. 「認識」と「記憶」

シリーズで稲盛さんの「5つの視点」を私流の考え方を紹介しています。今回は「人材育成」という大きな課題です。稲盛さんは「パッション」という事を言われており、私流にまとめると右下の図のようになります。式で表すと

「成果」＝「考え方」×「熱意」×「能力」

となりますが、その前に、人に共通の財産はあり、それは、1日24時間という「時間」と無限の「能力」の2つと稲盛さんが教えられています。

この「時間」と「能力」をうまく活用する事が大切なのですが、それには「考え方」という大きな課題があるのです。故船井先生は、「レンガ積みの法則」として

- ・単に、受け身でやらされる仕事の能率を1.0とすると
 - ・何をつくるか、どのように行かかを理解すると1.6倍に
 - ・さらに、それらを自分で考えると $1.6^2 = 2.56$ 倍
- になると示され「1:1.6:1.6²の法則」ともされています。

「THINK」はIBMのモットーで有名ですが、「考える」という事が大切なのですが、普通の人にはこれが難しいのです。

例えば、経験を活かすという基本的なことでも「あれは違う」と類似経験を活かそうとしないのです。それが、他人の成功事例ならば数時間も頭に残っていないのです。すなわち、「記憶」という前に「認識」が不十分なのです。「できる人」と呼ばれる方の特長は、「認識力」による「記憶力」なのです。ハッキリ認識して記憶するから思い出すことが出来るのです。

2. 「考える」という事

このように、「記憶」は「認識力」の差で格差がつくのですが、若い人に求めたい事の一つが右掲の「3つの‘不’」という事です。これを感じない人が多くなっているのが「考える」という事が始まらないのです。例えば、「不足」という事ですが、「うちには〇〇はない」という認識でお客様に「〇〇はない」と答えるのです。確かに、お客様に迷惑をかけるという意味では正しいのかも知れませんが、しかし、それでは「お客様満足度」が高まるかという課題があるのです。お客様の為に「なんとかしよう」という努力が必要なのです。この「なんとかしよう」という事は、「替える」という事で類似の物を探すという事にも繋がるのです。

次に、「不満」という事ですが、私は「物足りない」と感じる事が大きな要素と考えています。これは、例えば、よいサービスを知っている事が重要なのです。マクドナルドなどの画一的なサービスになれているので、お客様に応じたサービスを提供できないという大きな社会的課題です。また、スマホ時代という事で、対人関係が下手な人が多くなっており、ちょっとしたクレームでビビルのです。当社の例でも、お客様を引き継ぎする際に、「声が小さい」とお客様に叱られて、明るる日から来なくなった若い人がいたのです。私の世代なら「反発」して、見返そうと頑張るのですが、こんな事が「不満」と言うより「不安」や「恐怖」となって退職したのです。こういう世情を知っておく必要があります。

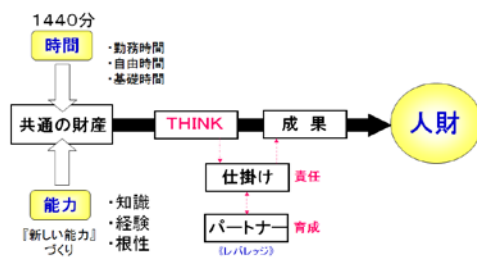
最後の「不便」も余り感じないのです。同じことを繰り返すのですが、一度覚えた通りに行う人が

儲けるための「5つの視点」

1. 得意な事に集中しているか？
2. 3つの最適化ができていないか？
(コスト・技術&技能・プロセス)
3. 高い固定費でムダな事をしていないか？
4. 人材育成が来ているか？
5. 3つ以上の価値ポイントがあるか？

by 京セラ 稲盛会長

「成果」＝「考え方」×「熱意」×「能力」



3つの‘不’

- ・不足・ない物を補う
- ・不満・物足りない
- ・不便・使いがたが悪い

いるのです。「なぜ、こうするのか」と疑問に思い「こうした方がうまく行く」という改善提案が出るようになって欲しいのですが、その疑問すら持たないのです。面倒だという思いもないので、時間がかかる事も平気なのです。まさに、時給感覚なのです。効率あげるという前向きな考えが浮かばないのです。

3. 「咀嚼」と「熱意」

右掲は稲盛さんの有名な「PASSION」を表しています。「情熱」という英単語の7文字を使った物です。確かに、これらの7つが揃うと「情熱」があると言えるのですが、最近の方々には、いずれも当てはまらないように見受けられるのです。

PASSION(情熱)	
・PROFIT	「利益」
・AMBITION	「願望」
・SINCERITY	「誠実さ」
・STRENGTH	「真の強さ」
・INNOVATION	「創意工夫」
・OPTIMISM	「積極思考」
・NEVER GIVE UP	「あきらめない」

従って、作業者としては「時給」評価で構わないのかも知れませんが、社員として「人材」に育ってもらうには、なんとしても「前向きな姿勢」をもって頂き、自分で「考える」という習性を身に付けて欲しいのです。私も経営コンサルタントとして、お客様に接するのですが、「考える」という能力の差で「成果」が大きく分けられると実感しています。同じアドバイスをしても、そのまま鵜呑みする方と自分流に考え直して「腑に落ちる」まで噛み砕く方に分けられるのです。経営者でも、こういう風に2つに分かれるので、社員レベルでは「噛み砕く」には程遠いのです。何事も受け売りではなく、自分流に咀嚼して「胆」がそなわった状態にならないとうまく展開する訳がないのです。

私は、この自分流に咀嚼した事が、例えば、少々、本筋から離れていても構わないと思うのです。「これなら出来る」と確信する事で一步前に踏み出せるのです。しかし、現実には、そう簡単にはいかないのが「壁」が立ちはだかるのですが、「確信」した度合が大きいのなら簡単に弾き飛ばされて引き下がることはないのです。何度でも「こうしたら、うまく行く」と考えて「工夫」を凝らすようになるのです。この「工夫」が大切であり、その何度もぶつかる姿に人は感動するし、その人も成長するのです。従って、まず自分流でも構わないので「咀嚼」する事が第一歩なのです。

4. 人材育成＝「考える」x「記憶」

「人材育成」という大きな課題ですが、根本になるのは「考える」という事であり、それを支えるのは「記憶力」という事になると私は考えています。人は殆どの事柄をすぐに忘れると習性があるのです。忘れるから、うまく行っているとも言えるのですが、その中で「重要な事柄」を理解して記憶する必要があるのです。「理解して」という事で暗記力の次元ではないのです。「理解」には色々な要素があると思いますが、やはり何度も腑に落ちるまで考えるという「咀嚼」がキーになると思います。

この十分に咀嚼された事柄が強く記憶されるので、長く覚えている事ができるのです。また、「咀嚼」した事柄を文書化して残しておくのと「あれは？」と思いついた時に、文書を開けばよいので助かります。私は、IBMの方に教えて頂いたのですが「知識データベース」という概念で、文書をパソコン(PC)と紙ベースの両面で保存しています。この記事も毎週書いていますが、ホームページ(HP)で検索できるようにして過去の物を全部掲載しています。PCやHPなら検索機能が使えるので手早くできるので重宝しています。

稲盛さんがおっしゃるように人の能力には大差がないと思いますが、過去の経験をどのように記憶して、それらを活用できるかによって「人材」としての価値が大きく変わってくるのです。経験をパターン化できれば、「ポケット」で分類できるので活用しやすくなるのです。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> あります！】