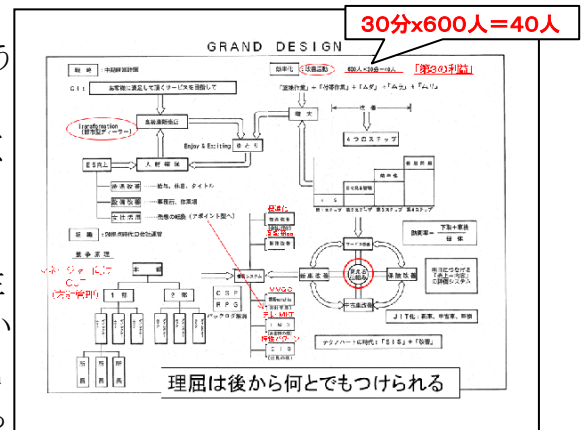


500号記念:「人生はちょっとの差の積重ねで変わる」

1. 「たかが30分、されど30分」

右掲は、平成3年5月、IBMの西日本地区の幹部社員数十人に向けて「トヨタオート大阪における戦略情報システム」というタイトルで話した資料の1頁です。全体設計(Grand Design)を1枚に表したもので、大きくは「戦略」(お客様に満足して頂くサービスを通して高級車販売店になる)、「戦術」(競争原理を働かして20拠点600人の会社を動かす)、「効率化」(改善活動を通して30分x600人=40人のパワーを引き出す)という主旨の物で、それを「見える化」するシステムでPDCAを回すという内容でした。この発表の様様をビデオ撮影されて、日本各地ばかりでなく、海外のIBMでも研修材料に使われて、台湾からわざわざ「あなたの言う通り」と挨拶に来られた位の反響があったのです。



一人が1日30分の時間をつくると600人なら300時間となり、通常8時間労働ですが、30分浮かすと7.5時間であり、これで割り算すると40人分となる計算なのです。40人という規模は、中小企業でも大きい部類に入ります。まさに「たかが30分、されど30分」という事になるのです。以前にもご紹介しましたが、私は経営企画を担当してトヨタ方式物流改善のモデル店になる事をプロモートして、改善チームのご指導を受けて営業所のOJT活動していたのです。「MMQC」は当時の合言葉ですが、「もっと儲かるQC活動」という事で会社方針の展開を現場でOJTして推進していたのです。

2. 僅か30分で出来ること

右掲は、最近、セミナーなどでよくお話をする「ちょっとの差」を教えて頂いた大恩ある故福井社長です。何しろ、戦後、姫路から大阪に出て来られて、おもちゃ問屋を始めて、玩具をリュックに詰め込んで北海道などに行商する事から始め、ある時、東京で進駐軍の中古車を買って帰って3ヵ月ほど乗り回して売ったら、びっくりする程儲かったので、おもちゃ問屋をご兄弟に任せて、ご自分は外車販売をされたのです。九州にあったフォードが日本から引き上げる時に、そこに務めておられた故十河(後の専務)さんが日産に移った時、同時に、外車をやめて日産の販社になり、全国有数の日産モーター店になられたのです。その後、十河さんが米国日産から戻られた頃に、トヨタでオート店の話が出て、当時、大阪トヨペットの社長をされていた加藤誠之さんの支援を得て、トヨタ転換をされた方です。こんな大ごとも「ちょっとの差」とおっしゃる方ですが、常々、「栩野君、人生は「ちょっとの差」の積み重ねだよ」と教えて頂いたのです。



私は、前項でご紹介したように「改善」の仕事をしており、「30分x600人=40人」というキャッチを考えて「30分」にこだわった改善指導をして来ました。かっこよく言えば「OJT」という事になるのですが、例えば、車検到来のお客様10件のデータをコンピュータから出して、裏面にプリント・ゴッコで車検と新車の案内を印刷したハガキの表面に住所・宛名を手書きして投函し、金曜日の晩にテレ・フォローするというシンプルなやり方で、売れないというレッテルが貼られた営業マンでも平均以上の販売が出来るようになる指導をしたのです。コンピュータと現場で行う単純な作業(約30分)という仕掛けで展開したのです。

3. 「30分」という習慣

前項のように、大恩ある故船井社長から「ちょっとの差」という事を教えて頂き、今でも、例えば、「30分x5日x4週=10時間」という話をしています。30分の時間を作る事は「やる気」にさえなれば可能な時間です。営業関係の方とお話する機会が多いので、どうしても営業まわりの話になるのですが、例えば、30分の電話タイムを作って、日頃、コンタクトが取れなくなったお客様に「様子伺い」の電話をかける習慣を身に付けると驚くことに業績が20%程度よくなるという体験的データがあります。お互いに「そろそろ」と思っているタイミングでコンタクトを取るのでから効果的なのです。話し込むと30分では2社もかけられないですが、仮に、2社としても2社x5日x4週=40社となるので、殆どのお客様は最低月に1回のコンタクトが取れ、大きな効果を生むのです。

この為には、故船井先生から「圧縮付加法」を教えて頂いた事が参考になります。1日8時間でやっている仕事から30分の時間を引く、つまり、7時間30分で終わらせるように考えるのです。7時間30分は450分で、8時間は480分なので、6.25%の圧縮なのです。これは、段取りを変えるだけでも実現可能な圧縮なのです。例えば、雑用を先に済ませ、難題に取り掛かる訳ですが、この時に「前回の手順」などを参考にできれば、手がかかりと手順がハッキリするので結果が出やすくなるのです。即ち、前回の手順を記録しておくだけでも、自分も役立つし、仮に、部下に継承してもらっても、非常に効果的になるのです。私が学んだ当時の船井総研では、日報に「本日のルール化」という欄があり、皆さんが30分の時間を活用して記録に残していました。この日報の習慣は「見えざる資産」という呼ぶ価値ある風土になるのです。

4. 「寸暇」と「IT」

このように、「30分」という微妙な時間の活用をご紹介しましたが、他にも「寸暇」の活用があります。電車で移動する時に周囲を見渡しているとスマホやタブレットを使っておられる方が多いのです。学生の方はラインなどを活用されているのでしょうか、メールのような物を見ておられます。そういう文化になっているのは事実です。

問題は、ビジネスマンです。会社に拘束された時間なので有意義に使って欲しいのですが、会社のサーバーから転送されたメールを読んでいる方もいらっしゃるのですが、どうも学生と変わらないような方も多く見受けられます。これは、アイデアなのですが、本日の行動予定をサーバーに登録しておき、1件のアクション毎にinとoutのタイムスタンプを押し、outの時は、軽い報告を行うと会社に帰って、改めて日報を書く必要もなく、逆に、軽い報告を読んだ上司と面談でOJTを受ける事も可能になり、ビジネス・サイクルが速まるという効果が期待されるのです。また、inのタイムスタンプから何分経ったら「警告」のメールを送る仕掛けで長話を防止する事も可能になるのです。実際に、行われているようで、当社に来られた方もメールを見ていました。

このように、「寸暇」もIT技術と絡まれば、ビジネス・スタイルの革新にもなりますし、紙で書いていた日報のように、1日遅れ、しかも1回に1人ではなくなり、関係者が一斉に日報を同時に見ることも可能になるのです。何よりも若い人が日報報告の為に時間をかける必要が無くなるのです。同じ仕組みで配送などでも応用が可能になるのです。

右掲は、20数年前にお客様の応接室にかけられていた額にあった松下幸之助さんが販売店に贈ったものと言われて物です。今の時代、「心」に「IT」を付加すると大きな革新になり、それが、習慣化して業績に跳ね返るのです。「人格」即ち「評判」も変わり、運命までも大きく変わり、それも「IT」は身近になり「ちょっとの差」で行なえる時代なのです。ご検討して下さい。

「訓」
心が変われば、行動が変わる 行動が変われば、習慣が変わる 習慣が変われば、人格が変わる 人格が変われば、天命が変わる

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