

「漫然」＝「意図的無知」

1. 「不易流行」

右掲は、ウォルト・ディズニーの言葉を紹介した物です。「絶えず変化を繰り返し、その時代にあった商品やサービスを提供する」という事を怠ると事業は後退して行くを書いてあるのです。まさに、その通りと思うのは、私ばかりではなく老舗と言われる方も頷かれるものと思います。

「不易流行」という言葉がありますが、「不易」はいつまでも変わらない事であり、「流行」は時代の変化に合わせて変わって行く事でもあります。すなわち、伝統を守りながら、

時代の変化に合わせて「商品」や「サービス」を変えて行く事なのです。老舗の経営には、この視点が必須なのです。

しかし、この事は老舗ばかりではないのです。例えば、多くの企業が掲げる「理念」と「行動指針」という物がありますが、まず、「理念」は「不易」であるべき物ですが、それを実践する「行動指針」は「流行」すなわち時代の変化によって対応していく物なのです。例えば、「商品」も時代と共に変化して行きますし、「技術」も「サービス」も同じで刻々変化が必要なのであります。これらの検証を怠ると、時代からのギャップが大きくなって行くばかりなので、今が好調であっても将来何らかの危機が訪れるのです。

仕事の名話録

**現状維持では
後退するばかりである**

ウォルト・ディズニー

世の中は刻一刻と変化しており、「不変のもの」は存在しません。ビジネスでも、現在が好調だからといってそれを維持することは安全策ではなく、大きな落とし穴だということを自覚しましょう。絶えず変化を繰り返し、その時代にあった商品やサービスを提供していくことが重要なのです。

2. 仕事の金科玉条

また、仕事のやり方も同じなのです。「金科玉条」という言葉がありますが、これも時代によって変わって行く必要があるのです。「金」「玉」は貴重なものや大切な物の喩えであり、「科」「条」は法律やきまりなどの条文を指すのです。つまり、黄金や珠玉のように善美を尽くした法律や規則という事なのですが、この法律や規則も時代に応じて変わって行く必要があるのです。

この言葉は「金科玉条の如く守る」と使われると意味が大きく変わって来ます。すなわち、権威のある方の言葉を「金科玉条」として崇めるのは大変尊いことなのですが、その言葉にも時代背景があり、その時代には素晴らしかったのですが時代が変わると変化すべきなのに、頑固な保守的な方は「畏れ多くも・・・」と権威者の名をあげて「〇〇と言っていた」と反対するのです。これは、反対の為、すなわち、邪魔する為に「権威」を担ぎ出しているに過ぎないのです。

ある会社での話ですが、毎月、コンピュータからアウトプットされた統計資料に基づき、エクセルに入力している仕事があったのです。聞いてみると長年続けているそうですが、最近では、誰も必要としていないのに作っている感がするという事なのです。こんな作業でも半日はかかるので、どんなに給料の安い方が作業しても結構なコストになるのです。

私は、「まず、作成するのをやめたら誰が困るのですか？」と聞いたら「〇〇さんだ」というので、直接、その〇〇に必要性を伺ったのです。幸いにも「最初は必要だったが、今は、時々、参考に見る」という事だったので、コンピュータ係の方に「リストではなく、データ化してマクロを組んでエクセルにする事は出来ないか」と訊ねたのです。すると「出来る」という事だったので、ほぼ自動化が出来るようになったのです。

このような作業は、意外に多くの会社に残っているのです。例えば、現金出納帳という帳簿がありますが、出金や入金伝票を現場で記帳して定期的に経理に送っているというケースもあるのです。これなどは、会計ソフトが発達しているので、パソコンで行なえば、記帳も楽になるし、少なくとも経理がデータ入力する必要がなくなるのです。この類は、他にもあるものです。

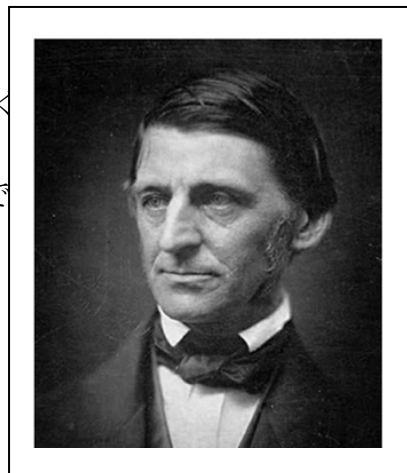
3. 「3つの‘不’」

「恐怖は常に、無知から生まれる。知識は恐怖の解毒剤である。」と言うのは、右掲のアメリカの哲学者エマーソン(1803年~1882年)の言葉です。この言葉を引用して国際紛争などで相互理解の必要性を説く解説者もいらっしゃいますので、耳にされた事もあると思います。

この「無知」という事なのですが、前項の2つの例でも同じ状態なのです。「知らないから黙々と言われた通り行う」という作業なのです。傍から見ている人も「不合理」とは思わず、逆に、「一生懸命にしている」と感心しているのです。

しかし、これって誰が「無知」なのでしょうかと問い直したいのです。私は、改善は「3つの‘不’」から始まると言っています。即ち、「不足」「不満」「不快」の3つなのです。前項の2つの例でも、担当者が「いつまでも・・」と疑問に思ったら、「繰り返す」ことの煩わしさから逃れたいという気持ちが働くようになるのです。この「煩わしい(不快・不満)」という事を誰かに相談する事が第一歩なのです。それを解決策が分からないからといじけていては改善が始まらないのです。

私は、「アナログ」(手作業)を「デジタル」にすれば、反復作業の大部分は解決されると思っています。例えば、工場の現場作業は典型的な物です。反復作業ならば、それを機械化すればコスト削減のメリットが生じるのです。確かに、機械化は単純に信じる訳にはいかないですが、少なくとも「人」は監視や検査という立場に変わります。この一段上のレベルに向上しようという創意工夫が大切なのです。



4. 「漫然」=「意図的無知」

「不易流行」から「金科玉条」そして「無知」という事に展開して来ましたが、私のような高齢者には耳が痛い部分があるのです。例えば、「ポケモンGO」というゲームが若い人に流行っており、うちのお客様が交通事故の被害者になるほどに弊害をもたらしています。しかし、そもそも、私はスマホではなく、電話はガラ携、メールやインターネットはパソコンという風に切り分けている頑固者なのです。こんな場合は「意図的な無知」と思っているのですが、個人的には支障がないと確信しています。

同じように、反復する手作業を行っている方も「意図的な無知」と言われるかも知れません。なぜなら、工場の場合、製品が変われば反復作業の内容も変わり段取り替えという大きな作業があるので、量によっては手作業の方が適切なやり方という場合もあるのです。こんな場合でも、細かく分解すると工程ごとに特性があるので、例えば、自動車の流れ作業のように「工程」を分解して、サブラインなどの工夫で微調整して仕様の違う製品をつくる事が可能になるのです。

このように、分解して改善を加える事が可能なのですが、多くの場合、マクロに見てしまうのです。全体をぼやっと見ていたら、細かい事が霞んでしまうのです。これでは、改善は始まらないのです。仮に、皆が意図的にマクロに見ているとしたら「恐ろしい」ですね。W・ディズニーの言葉のように、「現状維持」を肯定して、時代の変化で生じるギャップを意図的に「無知」としていると、当然、因果応報で必ず事業が衰退に陥るのです。私は、「漫然」=「意図的無知」と考えています。確かに、漫然として日々を暮らすのも一つの生き方なのですが、日々起こる「3つの‘不’」を無視する事になるのです。すなわち、ご本人はそういう心算ではないにしても、意図的に無知を決め込んでいるのと同じなのです。この事を心に戒めねばならないと思っています。

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