

「3つの‘不’」で脱マンネリ

1. 脱マンネリ

右掲は、改善・改革の「3つの‘不’」という尺度です。一般的に現状肯定して感謝の精神で過ごすとは波風が立たずに平穏な日常になりますが、平穏に浸ると周りの変化に気づかず「ゆでカエル」状態になりかねません。The unexpected always happens. (予期せぬ事がいつでも起こっている)という戒め的な言葉です。自分の知らない外部では常に変化しているので、その変化が大きくなって急に影響を及ぼす状態になると大変な騒ぎになる可能性が高いのです。つまり、この「予期せぬ事」をどのように感じ取るかが重要な課題なのです。その一つの解決法として「3つの‘不’」という視点があるのです。

<p>「3つの‘不’」</p> <p>「不足」・・・他者にあつて自分がない物</p> <p>「不満」・・・不便を含めて満足しない事</p> <p>「不安」・・・先を案じる事</p>

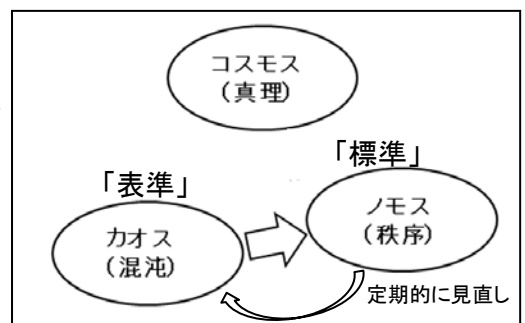
まず、「不足」という点では、多くの場合、「代用」という事が可能なので「無い」という事を先送りしがちになります。仮に、「在庫」で見ると必要になった時に自社に無くとも仕入れる事で解決できるのですが、仕入原価は当然高くなります。この繰り返しを行うと蓄積する「ロス」が大きくなるのです。このロスはエントロピーと同じ性格があつて、あるキッカケにより一挙に爆発的に問題化するのです。財務体質で見れば、「ロス」が多くなるという事は見えない支出で資金を減らす事になり、手元資本が少なくなるのです。「80:20の法則」で2割の商品を在庫すると8割の取引で貢献するのです。当然、在庫スペースや資金の兼ね合いもありますが、自社のメイン取引において在庫する必要性を分析する事が課題になります。

2. 「当たり前活動」

次に、「不満」という視点があります。前述の「不足」とも重なるのですが、ある状況に対する不満や不便という感覚的心理です。これは、慣らされると「そんな物だ」と深層心理に刷り込まれて不満や不便と感じなくなるのです。前述の在庫の件でも、自社にない状況に馴染んでしまうと他社から仕入れる事が当たり前になってしまうのです。よく、「大人になれよ」と言つて、若い人の不満や不便を打ち消す人がいるのですが、これが続くと若い人はそれが当たり前となつて「不満」や「不便」を感じなくなるのです。

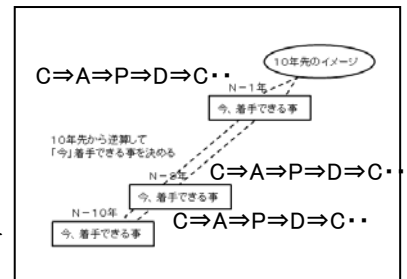
このように、自分都合の「当たり前」が蔓延つてしまうと、例えば、自動車メーカーで完成検査を手抜きして社会的な大問題になりましたが、歴代の検査員がその状況を自社の「当たり前」と引き継いで来たのです。つまり、自社の視点からではなく逆サイドからの視点「お客様」から見る「当たり前」が大切なのです。この問題は、若い人が環境に馴染む前に違和感を感じると素直に発言させる事が大切です。新鮮な感覚で感じた違和感を尊重して、環境に順応してしまった方々が原点に戻つて再点検する事が大切です。

右掲は、改善の考え方を表しています。改善の世界では「現状」をカオス(混沌)と捉えて、その実態を書き表した物を「表準」と表現しています。この「現状」に甘んじる事なくコスモス(真理)に照らし合わせて「改善」を行い新しいノモス(秩序)を作り上げる事で「標準」が生まれるのです。しかし、この「標準」は絶対的な物ではなく、定期的に見直す、つまり「カオス」に戻つて、さらなる改善を加えて新しいノモス(秩序)「標準」を作るといふ繰り返しを行い、よく「乾いた雑巾をさらに絞る」と表現されるように飽くなき改善を追究するのです。その原点は、手の届かないコスモス(真理)が常に存在している事なのです。「当たり前活動」は、多くの場合、その場限りになりがちですが、基本的には、この考え方に従つて進める事が大切です。コスモスは「お客様」とすれば、お客様の変化に追随する事が大切なので、「定期的な見直し」が必須要件なのです。



3. 「今、できる事」で「不安」を解消

経営戦略を考える際に必須な事は「10年先のイメージ」を描く事です。右掲のように、逆算して「今、着手する事」を決めるのですが、要は、外部環境の動向予測、内部環境の変化を予測する事が大切です。しかし、現実的には「予測」は難しいのです。難しいから何も対処せずにいると「まさか」という事が起こって大変な状況になるのです。今回のコロナ危機も「まさか」という事態なので、多くの企業は混乱したのですが、政府は「リーマン・ショック」の経験を活かして万全の策を用意して、多くの企業を支援したのです。この事は、禅宗の「看脚下」という言葉が有名ですが、困った時は足元を見て「出来る事」を見つけて着手する事から始める事が大切だと教えており、政府は、とりあえず対策を打ち、着手の結果をチェックして、次の策を打つと言う風に徐々にレベルを上げて行く方針で行ったのです。



一般的には、「10年先」と言えば雲をつかむような響きになり、思い描く事が難しいのですが、「而今」と言うように「今から」という精神で着手する事が重要なのです。例えば、弊社のような小さな会社も10年後は予測もつかないですが、「大志」を持てば、一歩ずつ着実・前向き・具体的に進めて行けば目標に近づき、さらに、途中で要件が変わっても変化に対応した「今、着手する事」に迷わないのです。つまり、「3つの‘不’」の最後の「不安」は、先を案じるばかりで「今、着手」が出来ないから起こるのです。「対応策」が見えれば、「不安」は解消するのです。

卑近な例になりますが、私の10年後は81才なので、その時のイメージを描くと最悪のシナリオになりがちです。「健康寿命」という言葉がありますが、歩くなどの日常行動に支障が出て、社交性が欠けるようになり「認知症」が始まり、一人で生活できなくなるという最悪のケースが浮かぶのです。そのならない為に、今できる事を描き実践する事で「不安」が幾ばくか解消できるのです。実際に、「運動」x「食事」x「社交」⇒「健康」と公式化して、昼や晩の「食事」を作り帰宅する際に「寺田町駅」経由で少し遠回りして「運動」を行い、昼の食事からの帰りに寺田町駅前のジャンカラで30分一人カラオケを楽しんで、採点との対話で客観的になり歌が上手になる創意工夫が生まれているのです。このジャンカラ寺田町駅前店がコロナの影響で閉店して持続できない「不安」が出たのですが、C(点検)⇒A(対策)⇒P(計画)⇒D(実践・結果)⇒C(点検)・・・という循環サイクルを持続していたので、一人カラオケを昼食後ではなく、晩御飯前に変更すれば、夕方に天王寺駅前で一人カラオケして帰るといった代替案が浮かび持続できたのです。私の仕事スタイルでは晩の仕事が多いので毎日とは行かないが、なんとか継続できるので少し将来への健康の「不安」が解消できたのです。

4. 「3つの‘不’」

「脱マンネリ」というテーマを「3つの‘不’」という視点で考察しました。「不足」を放置すると「ロス」が蓄積して財務体質を悪くする、「不満(不便)」を放置するとカオス(混沌)としたままになり、それに慣れ親しんで自分サイドの「当たり前」になって「お客様」とのギャップが大問題を起こし、「不安」は「10年先」から逆算する事で「今、出来る事」がハッキリして着実・前向き・具体的に立ち向かい、その結果に伴ってC⇒A⇒P⇒D⇒C・・・という循環ループになると書きました。

私は、「ロス」というエントロピーの蓄積、「お客様サイド」の「当たり前基準」、10年先を描いた「大志」は「まさか」の時にも対応が取れる事などの点から、幾つになっても「3つの‘不’」に敏感になって対応できる事が大切だと思います。私個人の人生においても「ロス」を放置せず「大志」を持って「お客様サイド」の姿勢を忘れないようにしたいと思います。10年先のイメージ(大志)をボケ老人ではなく「百歳現役」を貫くイメージでいたいと思います。