

「レンガ積みの法則」で認知機能向上

1. 4つの認知機能

右掲は喫茶店で読んだ新聞に出ていたシニア向けサプリメントの広告です。前向きな毎日を過ごす為に4つの認知機能を維持活性化させようと呼びかけています。「記憶力」「注意力」「集中力」「判断力」の4つを挙げています。シニアにとってフレイル対策として運動・食事・社会の3要素が必須ですが、フレイルなので肉体的な健康にベースをおいていますが、個人的変化で気が付きにくいのが認知機能です。



弊社は事務所のあるマンションの老人会に土日に事務所を提供して茶話会を開いています。両肘を広げると対面で6人、両端も使うと8人が利用できる作業テーブルを用意しています。コロナ禍で老人会の活動が出来なくなった際に、「麻雀をやりたい」と声を聞き、行きつけの喫茶店に交渉して開催したのですが、すぐに喫茶店が閉店したので困ったのです。そこで、狭いですが事務所のレイアウト変更して、作業テーブルを置くスペースを確保したのです。弊社としても、ミーティングがやり易くなったのですが、老人会の方も継続できて喜ばれたのです。この8人のメンバーと約2年お付き合いで観察していますが、確かに、4つの機能が大切と実感しています。

メンバーの方々はデイサービスを利用されていて、日常生活的には問題がないようですが、例えば、トランプをするにも例えば、ババ抜きから七並べにゲームを変えると切り替えが出来ない方が出てきています。毎週、土日にやっているゲームにも関わらずです。また、昨日の話を思い出せない方も現れており「老い」の兆候が現実になっています。また、部屋の中で躓いたり、こけたりされることもあり、慣れた環境でも注意力が散漫になっていることを実感しています。

2. 企業の認知力

867号で「企業のフレイル対策」を書きましたが、多くの中小企業は高齢化する傾向があり、日常面でフレイルに焦点を当てました。今回は企業の認知力について考えてみたいと思います。まず、「記憶力」ですが、大手企業では知財課などを設けて社内外の知財情報に敏感になっていますが、中小企業では殆どが個人レベルになっていて、個人が得た情報の共有化が不完全なケースが多いのです。例えば、ベース取引の情報は共有化できていても、新規に発生した取引の情報は個人レベルで留まるケースが多いのです。特に、行動力のある幹部が交流で得た情報が「名刺管理」のアプリが話題になる程に共有化が出来ていないのが現実です。「記憶」を共有する視点では乏しいのです。

同じように、「注意力」の面でも同じ失敗を繰り返すケースがあり、現場の状況を監視する機能がないのです。さらに、「集中力」ですが「ダボハゼ」はダメだと分かっているのに「こちらがよい」という情報に振り回されて散漫になりやすいのです。最後の「判断力」では、新しい課題に関して積極的になれず、中途半端な取り組みで成果が出る前にあきらめる傾向があるのです。企業でいう「集中力」の一つに「もう1回」という粘りですが、誰もチェックしないので「もう1回」という気持ちが出なくなり、例えば、商談の成約率や粗利率などが低くなっているのです。

特に、高齢化が進んでいる企業では、これらの4つの認知機能が低下しており、現状の仕事でもミスや失注が多くなっている事が課題になります。ミスも失注もお客様との距離感を広げるので、ノータッチ敗戦という最悪の結果で他社にビジネスを奪われるケースいたるのです。この事は、営業の方にとっては報告したくない事なので、大きく業績が低下して、初めて誰もが気づくまで会社として気づかない事につながるのです。「記憶力・注意力・集中力・判断力」の4つの認知機能が衰えていると自覚しないので「ノータッチ敗戦」すら気づかないのです。「注意力」が働けば、通販会社の箱に気づくのですが、それすらもボヤッと見過ごして自分の領域の物が奪われている事に気づかず、「業績が悪いと言っている」とお客様の所為にするのです。

3. 情報の共有化

前項で大雑把に企業の認知力の状況を書きました。名刺ソフトのCMがありますが「他人の経験」を活かせずに「先に言ってよ」というケースが多くなっています。この主因は企業の「記憶力」になるので一般的に簡単な方法で共有フォルダーを用意して、経験の種類に応じたエクセルを用意しておく方法をとっているケースが多いです。例えば、社外資料をPDF化して社外資料のフォルダーに入れておくだけでも価値がありますが、文書管理ソフトでタイトルや種類あるいは情報元などで一覧検索できるとさらに共有化の効果が高まります。特殊な情報は見積書などをPDF化して「こんな物件」という場合に検索効果を高めているのです。また、文書管理ソフトで「特殊な情報は見積書」としてありますが、全ての案件が成約する訳ではない事や複数の仕入先から情報を得る場合もあるので「見積」段階で得た情報を閲覧できるようにしているのです。

このように「記憶」をデータ化すれば、検索して誰でも検索できるのです。確かに、他人に照会してアバウトな事を聞き出すことができますが、例えば、その方も忘却するし、欲しい時に聞き出せるとは限らないのです。このデメリットを補うのがデータ化なのです。文書管理ソフトは誰でも、いつでも使用できるので、相手の顔色を伺う必要もないのです。弊社では簡単な文書管理ソフトを作成してお客様で使って頂いています。お客様は事務担当者が仕入先が持ってきたカタログなどをPDF化して共有化されています。残念ですが、会議などで文書管理ソフトで情報がつかめたという報告は少ないですが、各自が検索して活用して役立っているようです。社長の人脈データベースとして名刺をPDF化していますが、名刺情報は名前だけでは情報不足なのでどんな事が得意なのかキーワードとして登録するようにして、他人が検索しやすいようにされています。

このように、企業には無数の情報が飛び込んできますが、それを紙で保存すると検索に時間がかかりますが、索引としてデータ化しておけば、検索スピードは格段に速まるので文書管理ソフトを導入する価値があったと喜ばれています。失注や誰が使うか分からないカタログなどを業務課長がPDF化して登録すると同時に登録した情報をプッシュ型で各担当者にメールで送っています。このメール情報だけで各自の記憶になるようです。

4. ゴールを明確にする

個人でも組織でも認知力の低下を自分では認識しないものです。従って、何もしないとズルズルと進行するので「記憶力・注意力・集中力・判断力」の4つの認知機能を高めることが急務の課題ですが、日頃から訓練できるのは「集中力」で効果を上げる事に大きく貢献します。この集中力の物差しを故船井先生は「1:1.6:1.6²の法則」とされています。別名は「レンガ積み」の法則と言います。単に作業する場合の効率を1とすると納得して作業すると効率が1.6倍に跳ね上がり、自分で工夫するとさらに1.6倍(1.6²=2.56倍)に跳ね上がるのです。私が営業所でOJT活動していた時の経験ですが、ダラダラと残業しながら修理などの作業をしていた方たちが、今日の作業スケジュールをオープンにすると残業もせずに、しかも目標を毎月達成するようになった事例があります。この文書を書く際でも、ゴールがイメージ出来ていると集中力を発揮して、しかも楽しく書けるのです。



つまり、「記憶力・注意力・集中力・判断力」の4つの中から「集中力」を高めることが急務の課題になります。スケジュールを立てると「これだけ」と集中できるようになり、集中するから注意力も高まりミスが少なくなるのです。また、仕事に集中できることは「楽しい」につながるのです。「楽しい」から、さらに「集中」できるという好循環になるのです。この楽しいという雰囲気の中から、自分で創意工夫する方が出てくると次のリーダーを育成したことになるのです。私自身は「リーダー育成」は「ゴール」x「集中」x「楽しい」x「工夫」と考えています。工夫する人材を発掘しましょう。

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