

今さら聞けない#52・・・「楽しくなければ仕事じゃない」

1. 仕事を楽しむ

右掲は弊社のお客様が長年掲げて来られた経営理念で「楽しくなければ仕事じゃない 楽しくなければユニフォームじゃない」とユニークな表現をされています。ユニフォーム業界で躍進されていますが、確かに「楽しくなければユニフォームじゃない」というフレーズは時流を先取りしておられています。ユニフォームにもファッション性が求められる時代になり、お客様ニーズに応じたオリジナル製品を製造直販されています。

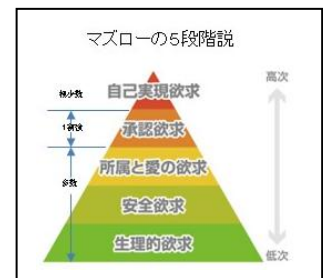
楽しくなければ 仕事じゃない
楽しくなければ ユニフォームじゃない
丸十服装の経営理念より

一方、「楽しくなければ仕事じゃない」というフレーズは多くの方に「耳が痛い」という響きがあるのではないかと思います。なぜなら、仕事が楽しいと本音で言える方は一握りではないかと言える状況ではないかと推測するからです。あるお客様で「仕事が楽しいですか？」と尋ねたら、「楽しかったのは新人の頃で、今は義務的な心境」という本音を吐露された方がいらっしゃいました。確かに、適職についていても長く勤務すると「家族を守るために」という面が強くなりがちです。特に、中小零細企業の場合、このように伸び悩んでいる社員を配置転換で心機一転して頂くにも、新しい部署が他にないという現実があります。

つまり、「仕事が楽しくなる環境づくり」がキー要素なのです。例えば、料理人の方が独特の作業着を持っておられて、作業着を着ると「ON」のスイッチが入るというのも「環境」づくりになるのです。料理人の「誇り」を体現するユニフォームをデザインすることも重要な要素になります。街の料理店と高級料理店では明らかにユニフォームに格差があります。この格差が「誇り」となってお客様に伝わるので「料理」そのものにプラスαの効果を発揮しています。中には、ユニフォームにも格差をつけて料理人のレベルを表しているケースがあるので、職人ではなく「料理人」としての「誇り」と「自覚」が育まれるのです。このような「環境」と「仕組」の相乗効果を図る事も重要な視点になります。

2. マズローの5段階説と「運」と「能力」

右掲は有名な「マズローの5段階説」を表していますが、多くの方は真ん中の「所属と愛の欲求」の段階から入社されて、多くの方に歓迎されるように振る舞うことから始めます。つまり、「居場所」が出来たら、次は「承認欲求」にレベルが上がり昇給や昇格ということでモチベーションを維持して行きますが、このレベルを突き抜けて「自己実現欲求」を持つ方は極少数になります。何故なら、組織の中で「突き抜ける」存在という事は周囲の方から遊離した存在になるのです。つまり、「やりたい事」を行なうには「責任」が伴うので、そこまで「覚悟」できる方は極少数になり、大多数は「壁」にぶつかり突破できず役職についても肩書だけという「一人の組織人」になるのです。中には、役職についても内心は面白くないので「反発」ばかりの野党化する方が出たり、陰にまわって仲間づくりする方も出るので。このような方は、徐々に「承認欲求」を捨て、上昇志向から下降へ向かい「安全欲求」や「生理的欲求」へと「食えればよい」というレベルに甘んじる方もいらっしゃるのです。「言われたら、やる！」から「言われないとやらない」へ冷めて行くのです。



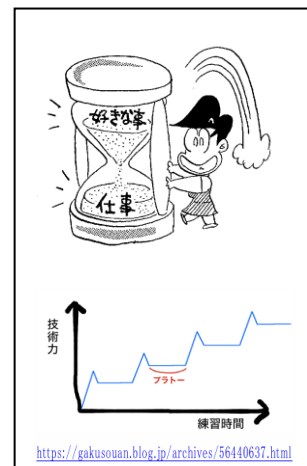
つまり、自分の欲求を満たすか否かが大きな分岐点です。能力を引き出すのは周囲の仕事と言えますが、チャンスを掴めない方が多いのです。逆に言えば、能力を引き出してもらえるようにコミュニケーション能力を磨くことになります。極端には「調子がよい」というだけの方でも「幸運」が続くチャンスを掴めるケースが多いのです。例えば、プロ野球の場合、一軍と二軍の差は実力や能力ばかりではなく、チャンスを掴む事ができるか否かとも言えます。例えば、監督やコーチが見ている前で結果を出せるか否かです。普段、練習で良い結果を出しても「ブルペン・エース」というようにマウンドやバッターボックスに立つと勝負弱い方が多いのです。誰しも一軍に昇格してチャンスがあればレギュラーになりたいのですが、「運」が悪いのか自身の心持が悪いのか分からないですが、レギュラーが調子良ければ出番がないという事になります。そして、折角、出番が回って来ても、自身の調子が悪い時に当たるという悪循環に陥るケースが多いのです。チャンスを掴める能力と運の両方が重要です。

3.「好きこそ物の上手なれ」

右上は「好きな事＝仕事」というイラストです。女性が笑顔で楽しそうに反復作業しているように見えます。「好きこそ物の上手なれ」と言いますが、意味は「好きなことは熱心に行うから、自然に工夫し勉強するようになるので、非常に上達も早くなることになる」との事です。私は反復作業を繰り返すには「自然に工夫し勉強する」がポイントと考えています。右下は930号（‘24年11月9日）に掲載した技術習得のマスターリー曲線で、技術が急上昇した後少し低下して伸び悩むプラトー期間があり、次に新しい試みで急上昇し、また少し低下して伸び悩むという繰り返して技術力が高まって行くという事を表しています。多くの方はこの停滞期で躓くのです。

では、「どうすれば好きになれるか？」という事になりますが、前項のマズローの5段階では、まず、配属された時に「所属と愛の欲求」からスタートして「仕事」の進め方を教えられて作業にかかり、「一人前」と評価されるように「承認欲求」が働いて「コツ」を掴んで仕事の質と量が良くなって行きますが、伸び悩んで「惰性」の状況が続くので徐々に仕事に飽きて来るのです。この「飽き」が来るタイミングで次の課題に移行できれば、その方のモチベーションを復活させることが出来るのですが、多くの場合、「次の課題」を用意するには難しい面が多いのです。

私は、「次の課題」が難しい場合、伸び悩む期間を「楽しそうに」過ごすことが大切だと考えています。何故なら、伸び悩む期間では「飽き」が来てメンタリティ(心理状態)が低下するので、その低下から高めるには意識的に「楽しそうに」に振る舞って「流れ」をつくるようにする事が大切と考え実行しています。また、「楽しそうに」に振る舞うには「気分転換」もポイントと考えています。適度な休憩でメンタリティを補充するのです。例えば、胸につかえている事を仲間に聞いてもらうだけでも「スーッ」としてリフレッシュできるのです。また、雑談の中に「ヒント」が浮かぶこともあるのでリフレッシュ・タイムに意義があると思っています。



4.「正義」⇒「誇り」⇒「壁」突破

‘04年に関西電力の「オール電化普及」のコンサルティングをした中で、和歌山支店で講演した時に、質問タイムで若手の方が「どうすれば、オール電化の契約がとれるのかコツを教えてください」という本質的な問いがあったのです。この時、咄嗟に「バカと言われるまでやることだ」と応えたのです。一瞬、全員が沈黙したのですが支店長が「その通り」と相槌を打って下さって、そのタイミングで「オール電化は SDGsの視点でも、お客様の視点でも正義でしょう。あなたが正義と確信すれば、お客様に普及活動できるでしょう」と「正義」に結びつけたのです。何故なら、和歌山では地元との関係が強くて、多くは自分でなくても親戚縁者が農協などからプロパンガスや灯油を買っている「しがらみ」があるのです。この「しがらみ」という背景を乗り越えるには経済的な打算だけでなく「正義」、例えば、電化すれば「火災」のリスクが減少することで「安全・安心」という事を高齢者や子供のいる家庭にプレゼントできると話したのです。

その後、支店長から感謝の電話が頂いたのですが、「バカ」と「正義」が合言葉になって普及活動が進んだとの事でした。「正義」は「誇り」の大きな要素です。確かに、「しがらみ」が障壁になるのですが、例えば、太陽光発電に切口を変えると「ガス」や「石油」とは大きな優位点があるので、ある方は、灯油やプロパンガスが高騰する機会に「太陽光発電」を切口にして農協とタイアップして普及させる戦術を編み出して、夜間電力で温水をつくりビニールハウスの暖房する事を最終ターゲットとして実績を挙げられたとの事です。農協は価格高騰で農家が悩んでいる姿を見て、「プロパンガス」や「灯油」から切り替える「正義」を認め、経済的貢献という「誇り」が生まれ過去の「しがらみ」を突破したのです。

このように、何事も「正義」と確信すると行動しやすくなるのです。行動してお客様に貢献できると「感謝」されて、結果的に「誇り」が生まれるのです。この「誇り」が「情熱」や「工夫」の源泉となって次に来る「壁」を突破する「コツ」(戦術)を生み出すのです。多くのビジネスは競争下で戦っていますが、「価格」で勝負するのは安易ですが、お客様の為に必要な「価値」を訴求して貢献する事が「正義」を貫くと確信しています。