



我もし社長なりせば、 我今何をなすべきか

100年企業創り合同会社
小野 知己・日高 安則・林 浩史

1 今回の着眼点

企業がお客様に届ける価値は社員の行動から創り出されている。社員一人ひとりが経営理念の下、社長の示したビジョン達成に向けて、与えられた任務を全うし、目的を果たすことで価値を創り出しているのである。

日々の業務では、社員は社長や上司からの指示、命令を受けて、様々な業務に対応している。しかし、社員が直面する出来事は多岐に亘り、社長や上司にとって、全ての状況に対して詳細な指示、命令を出すことは難しい。また、企業を取り巻く状況は常に変化しているため、一度受けた指示、命令に従った行動だけに留まっていたら、十分な顧客満足を与える価値を提供できないことも発生する。さらに、事故やクレームへの対応といった緊急性の高い場面に遭遇した場合には、社長や上司に相談せずとも、社員自身で即座に状況を判断し、取るべき行動を決めなければならない。

つまり、社員は日常的に状況を感じとって、行動を変えることが求められている。さらに、場合によっては決断を下すことまで求められているのである。

しかし、このような状況に素早く的確に対応するためには、いつも指示、命令に従っているだけでは難しい。社員という立場であっても、常日頃から状況の変化を感じ取り、経営理念に従うとどのような判断をしなければならないのか、社長であればどのような決断をするのか、また、顧客満足を高めるためにはどのような行動を取らなければならないのか、などを考えておくことが必要である。

すなわち、全社員が日常的に「我もし社長なりせば、我今何をなすべきか」を考えて行動することが必要とされているのである。

※本寄稿文においては、企業名の敬称を略させて頂く。

2 「経営における知行合一」の考え方

(1) 目的意識を鮮明にして、経営環境の変化を掴む

経営における知行合一④「リーダーの悪い指揮の仕方が指示待ち人間をつくる」(2011年11月号)では、リーダーが指揮の仕方を変えることや部下を信頼して任せることで、社員を主体性の高い人材に育てることについて述べた。

しかし、社長や上司からは、社員に対して

- ・「指示したことはやってくれるが、自分で考えて行動しない。」
- ・「言われた通り、マニュアル通りにしかできず、応用が全く利かない。」

といった不満が聞こえてくる。その一方で、社員からは

- ・「自分で考えろと言われても、どう考えればよいのか分からない。」
- ・「こうあるべきだと思っても、どのように行動すればいいのか分からない。」

という悩みが聞こえてくる。

では、社員が指示やマニュアルを超えて、自分で考えて行動するためには何が必要なのであろうか。

まずは、社員一人ひとりが自分の業務は何のために、何を実現するためにあるのか、すなわち目的を明確に認識することが必要となる。この目的が認識できていなければ、目の前で出された指示やマニュアルをこなすことが目的となってしまう、それ以上のことを考えたり、行動することはしなくなる。従って、目的意識が鮮明な状態になって初めて、社会や会社、社員の周りで起きている出来事や人の心などの様々な変化を感じることができるようになるのである。

そして、そうした変化を自分の任務や役割を果たすために必要な情報として掴むと、それに対応するためには何をしなければならぬのかを考えることができるのである。すなわち、目的意識を鮮明にするキーワードが「我もし社長なりせば」であり、変化に対応する実践力のキーワードが「我今何をなすべきか」なのである。