

平成24年9月分

人を馴けるのではなく、企業を馴けよ

今日のタイトルは8月分で添付した柿内幸夫(著)「儲かるメーカー改善の急所101項」にある言葉です。引用すると「多くの会社は、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を実行している。もちろんこれは良いことだが、もっと重要なことは、会社経営における躰とは、人に対してではなく、まず企業に対して行なわれなければならない。企業の理念や方針が馴けられていないと、どんなに社員が5Sを実行しても形だけとなる。」

まさにその通りであります。経営理念、経営ビジョンがなかったり、社員に浸透していないと5Sの教育、実施をしても「何のために」が抜けていると心のこもらない5Sとなり徹底ができませんので会社の社風になりません。社員は儲けるための技術としか考えません。全社員が経営理念、ビジョンを実現しよと丸体制に在ることによって会社が馴けられているといえるわけですが、一部の社員のみでは「おたくの会社にはよい社員がいますね」程度で会社の評価にはなりません。では何故社員ではなく、会社を馴けなくてはならないのか、それは経営理念、方針の浸透は当然のこととして、経営者の戦略、戦術を全社員が実行するためです。戦略とは、時代の流れに会社の商品・サービスを変えていくことですが、経営者のたてた戦略、戦術を社員が実行しなかったら成果は出ません。4月号でも書きましたが、「たけしのツカサ」というコーナーでたけしさんが「企業家は自分では規制を打ち破っているが、社員には規則を守らせる技術が必要だ。」と書いていました。経営者は常に「今の商品・サービス・販売方法はいつかお客様にあきられるから新しい商品・サービス・販売方法に変えていかなくてはならない」と強い危機感を持っています。しかし、社員は違ひます。多くの社員は職人です。職人とは、自分の技術を磨くことに熱心な人、変化を好まない人と定義します。ですから、職人は社長とかお客様に指示されたら、命令されたらするの嫌いな人達です。こういう職人を馴けるのは、社長ではおられません。社長1人では不可能です。管理職(マネージャー)です。管理職とは、会社の理念、ビジョンや社長の戦略、戦術を社員に浸透させ、実施させる人です。管理職が馴けられている会社は業績がよく、馴けられていない会社は業績が悪いのはいうまでもありません。会社を馴ける道具として、社員に規則を守らせる技術の道具として経営計画書があたり社員は社長が何度も口をすぼやくと言って聞かせてもほとんど覚えておりません。すぐ忘れまふ。社長もすぐに忘れまふ。それが人間です。言葉ではなく文章で伝えるのです。文章ならお互いに確認しながら、伝え、注意、指導できます。くり繰り読むことによって文章の意味を理解するようになります。社員ではなく、会社を馴けることとは、経営計画書に経営理念・経営ビジョン、基本方針、環境整備等の個別方針を書き、経営者、管理職が繰り返し、繰り返し、解説し、読み合めせをして、全社員が同じ価値感で同じように行動することによって、お客様に信頼してもつことではないでしょうか。そのためには全社員が同じように行動できるように方針書は具体的にチェックできるような書き方がコツです。例えば「雨の日のお客様の傘はタオルできれいにふいて、折りたたんでお返しする。(貸付)」「ドアは走って行って手動で開けてさしあげる。小走りドア。」等です。挨拶も定義(てあ)、そのとおりやっているか毎日チェック(てあ)ります。会社を馴けることにお文化とあります。古田土会計は、挨拶、掃除、朝礼を3つの文化として大事にしています。

古田土 満