

千話万来

2021年2月 279号

株式会社シイビイシー 小玉亜衣

TEL 027-266-6855 FAX 027-266-6856

E-mail lcabc@linxcbc.co.jp URL <http://www.linxcbc.co.jp>

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

— 知られていないと選択肢にもならない —

仕事を得るため、受注するため、自社商品を買ってもらうため、には、まず顧客に知ってもらうこと、選択肢に入れてもらうことが第1歩です。

どの企業も必死に、SNS や広告媒体などを利用して知ってもらう努力をしています。

当たり前のことですが、購買層に知ってもらうことが一番大事です。

待っているだけでは、知ってもらえない。今より知ってもらうための戦略を考えてみましょう。

それから、知ってもらう時に、相手のアンテナに引っかかるような、自社の自社製品の見せ方が重要なポイントになってきます。

購入しやすさ、使用したらどうなるのか、どの組み合わせに出来るのかなど、どう顧客にイメージしてもらえるかが勝負です。

興味を持ってもらえる、面白い、ワクワクする、もっと知りたい、自分たちの欲しいものに近いかも？なんだか良さそうと思ってもらえることが大事です。そのためには、見せ方です。いかに自分たちのサービスの、製品の内容を、特徴をよくわかってもらえるか、見せ方の戦略を考えてみましょう。

もちろん、話を聞いてもらうチャンスが出来た時、受注につなげるために必要な戦略(見せ方の要素)は何かも考えてみましょう。

— ヒューマンエラーとの戦い —

現場での困りごとの一つとして、ヒューマンエラーによるミスが減らないという悩みがあります。研修先の係長やリーダーさんが、日々必死に取り組んでいます。

朝礼などで注意を促したり、声がけをしたり、面談をして重要性の確認をしたり、対策を一緒に考えたり、この1年間、小さなミスを減らしていこうと様々な対策に取り組んできました。

でも減らない。同じことを繰り返す人は繰り返す。減ったと思ったら、違うミスが出てくる。なかなか成果を感じられない。それでも手を変え品を変え、何とか不良流出を防ごうと必死に対策を考える管理者。

そんな熱意が作業者に伝わって、仕事との向き合い方を変えようとしてくれる日が来ることを、対策のアドバイスを送りながら、管理者と共に待ち望んでいます。

誰がやっても失敗しないような仕組みづくり、口で言うことは簡単ですが、実際はなかなか難しい。作業工数を増やさずに考えることはさらに難しい。何度も何度も重複チェック出来たり、複数人でチェックすることが出来たらいいのですが、それには時間も労力も必要です。

もちろんミスをしないような仕組みづくりをして標準化することも大事ですが、今のやり方できちんと出来ている人に負荷をかけてしまうのも非効率です。ついうっかりや見逃しや勘違いが多い人には、うっかりにならないような手順や仕組みを個別に検討することも必要なのかもしれない。

不良流出やミス削減に対して管理者が作業者のせいにするのではなく、必死に対応している姿が作業者の

取り組む姿勢に影響を与えるのかもしれませんが。

— 高年齢者雇用を上手く進めるために —

これまでの高齢者雇用というのは、高齢になっても働き続ける「特別な」「一部の人の」問題でした。これはもはや過去の話。今は、ほぼ全員が65歳まで、70歳まで働く時代に移行しようとしています。それなのに、何だか今まで通りの感覚を引きずって、特別に対処をしていない企業が多く見られます。

年々増加する高年齢社員にモチベーションやエンゲージメントを高く維持してもらい、戦力となってもらうためには、人事部門を先頭に、会社が一丸となって前向きに取り組んで行かなければなりません。

そうした時代への過渡期であることを認識して、制度の改革だけでなく、高齢者雇用のあり方を組織内に浸透させ、これが当たり前なのだとして日常として受け入れていくことが必要です。

本人のキャリアの希望を把握し、長期的に戦力として働いてもらえるよう配置異動なども考慮する必要があります。本人のこれまでの能力や経験を踏まえた適正配置が望ましいところです。

高齢社員の戦力化には、現場でのマネジメントが重要になってきます。そのためにも、管理職研修などで、高齢社員に対するマネジメント技法を学んでもらいます。

それから、高齢社員の活用に関して、何か問題が起こる前の段階で、そうした情報が人事部門に届くような仕組みを作っておくこと。

高齢社員の問題に限らず、どんな問題でもそうですが、一般的に評価を気にして問題が本当に大きくなるまで職場の問題を公にはしたがる人が多いため、耳に入った時にはかなりの大事になって苦労することが多々あります。

これを防ぐためにも、管理職も一般職も、高齢社員も少しでも困ったことがあったら、すぐに相談できるような相談しやすい環境を整えておくことで、問題も小さなうちならば解決できることもあります。

— コミュニティの大切さ —

コロナの時代だからこそ、感じたことなのかもしれませんが、コミュニティの大切さを日々感じています。

必要に迫られてのリモート開催が多くなり、開催自体の中止も多くなってきています。

ついつい、感染防止を優先して、開催しないことを選択してしまっていることが増えていませんか？

無理をする必要はないのですが、何かしら違った形でもいいので、実際の交流が出来るようになってほしいと思います。

実際に感染防止に配慮して、集まれるならば集まって人と話せたり、同じ時間を共有出来たりした方が、得るものは何倍も違ってくると感じています。

研修でも、通常の対面開催とリモート研修では得られるのがかなり違います。

小集団でもいいので、顔を合わせて集まれることを、社内でも逆に意識的に考えてみてはいかがでしょうか？

人は、1人で抱え込んでしまったり、行き詰まったり、煮詰まってしまうと、視野が狭くなり、見えないものが多くなってしまいます。

人との関りや経験、肌で感じる温度や目に入ってくる景色から感じ取っているものがたくさんあるはずですよ。

まだまだ感染予防に気を緩めるわけには行きませんが、一歩踏み出せる新しいコミュニティを見つけてみましょう。

— プロジェクトチームのすすめ —

コミュニケーションは会社の血液です。仕事の流れも血液です。これが滞ると、流れの悪い場所で問題が起こります。

部門内だけで済む問題はさほど大きな問題ではなく、取り組もうと思えば、部門内の調整で取り組みます。部門間をまたいだことになってくると、問題とわかっているのに取り組まず後回しにしている、部門間の連絡や連携が上手く行かない、と不満であったり、本当は誰がやるべきだ、言うべきだと責任の押し付け合いになったり、作業に対する温度差があったり、そんなこんなが原因で問題が起こり、同じ問題を何度も繰り返すことになっていることが多いです。

組織内で何かを良くするためには、部門間を超えたプロジェクト(該当部署のメンバー)で行うことが望ましいと思います。現に、プロジェクトを立ち上げて進めている企業は少しずつですが前に進み始めています。

例えば、新製品開発、新規案件立ち上げ、広報(企業アピール)、人事制度、働き方改革様々なことで、必要なのに担当部署がない問題、他部門で力を合わせたほうがより視野が広がり多面的に考えられるような案件、については、どんどんプロジェクトを作り、部門間をまたいで取り組むことが必要です。前向きに協力して進めて行って欲しいと思います。皆さんの会社には社内にプロジェクトチームがありますか？

— 組織の当事者という意識がありますか？ —

「これだから、うちの会社はダメなんだよ」「提案すると、やらされる」「すぐに責任を持たされる」などという発言をよく耳にします。これって他人事に聞こえませんか？

よくこんな言葉も耳にします。

「俺が何か言ったところで変わるわけじゃない」「今まで何度も言ってきたけど、結局変わらない」「俺が頑張ったからって何も変わらない」「頑張ったところで、評価されるわけじゃない」

気持ちもわかるような気がします。きっと今まで言ってみた、頑張ってみたけれど状況が変わらない。良くならない。といった経緯があつての発言かもしれません。

あなたも会社組織の一員なのであれば、「ここがダメだ」と思うならば、何か行動に移していますか？

「ダメだと思うところ」を、本気で必死に変えようと心から思っていますか？

そう思っていない、自分で動こうとは思わないのならば、組織の当事者という意識を忘れてしまっているのかもしれない。当然のように所属はしているのに、行動や気持ちは他人事になっています。

そもそも「責任を持たされる」という表現が、主体性に欠けているように感じます。

根本的に人は弱い生き物なので、楽な方に流れやすいものです。

それを、自制心で押しとどめるためのストッパーが、責任を持つことなのだと思います。

親になり、子供や家庭に責任を持つ。管理職になって自分の部署に責任を持つ。

心が動いていないと、「やらされている」「責任を持たされている」になってしまうような気がします。

責任を持つのは、怖いし、つらいです。少なくとも、責任には楽しさはないかもしれません。

だからこそ、責任には成長がついてくるのではないのでしょうか。

そう考えることで、責任も悪い事ではないように感じます。

行動力がない(決断力がない)＝責任を嫌がる姿勢にあるのかもしれない。

責任を嫌がると、行動が遅くなります。責任を背負うのは誰でも嫌です。

ミスや失敗があれば、その責任を負わなければいけなくなります。

恥をかいたり、謝ったりしなければなりません。地位が傷つくこともあれば、財産が失われることもあります。

自分の立場や財産を守りたい気持ちは、誰もが持つ防御本能です。

せっかく忙しい中引き受けて頑張ったのに、ダメ出しばかりされたら、何かを引き受けたり、手を上げることに躊躇してしまう気持ちもわかります。

人は万一のトラブルを考え、自然に責任を回避する手段や手順を考えてしまうものです。トラブルを避けるために対策を考えるのは大切なことですが、みんなが責任を嫌がっていると、なかなか仕事が進まどりません。責任を嫌がると、会議をしても、話し合いがまとまりにくくなり、判断が難しくなって、決定も遅くなり、会議の進行が遅れます。結果、話し合いの場ばかりが増え、手間暇が増えます。

書面に必要なサインが増えて、承認に時間がかかるようになります。

会議は本来、議論と意思決定を行う場ですが、責任を嫌がる人にとっては、責任転嫁の場になっています。責任を嫌がり続けると、仕事が複雑になっていき、行き詰まることも少なくありません。責任を嫌がると、どんどん行動が遅くなります。

行動を早くしたいなら、物事を進めて行きたいのなら、自分が責任を持つことです。

仕事の結果を自己責任にすれば、プロセスがシンプルになって、煩わしさが減ります。

議論も承認も不要になり、多くのプロセスを省けます。

仕事の手段も手順も、自己責任なら自由です。

「何かあったら自分で責任を取ります」と言えるのは、行動力のある人なのではないでしょうか。

行動力をつけるなら、自己責任の範囲を広げることです。

全責任を負うのが厳しいなら、責任の範囲を少し広げる程度ならできるはずです。

責任を少し負うだけでも、ずいぶん行動が早くなります。

自己責任は厄介である一方、行動力をつけるためには必要な要素。責任を持つと、行動が早くなります。

「責任を持たせてもらえる」と言うことは、信頼してもらえている、任せてもらっているということです。

自己成長のチャンスをもたらしているのです。

大勢の組織の中では、自分の意見も通りにくく、自分の行動も、それほど影響力が無いように感じてしまいがちですが、あなたの会社が3人や5人でやっている会社だったら、自分が経営者だったら、今のようなスタンスを取りますか？

今の自分にできることを精一杯やっていますか？

会社のことを本気で、必死に良くしようと考えていますか？

ただ、組織の名簿に名前があって、会社に働く居場所を作ってもらっているだけならば、文句を言う権利などないのではないのでしょうか？

当事者意識を持ってもらうためには、一人一人を大切に、成長支援していくこと、職務の明確化 役割の明確化をきちんと行うこと、推進していけるリーダーを育成していくことが大切です。