

「勝(克)つ企業(お店)」- ⑧

「定義をカエルと大きく変わる」

中小企業診断士 大野 実雄



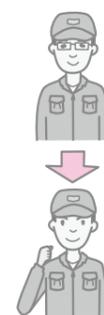
あるから、残業になることが多いのです。始業時刻を仕事の繁閑(季節、月、週、曜日)に合わせて変動させることが必要です。例えば、7時から16時、8時から17時、9時から18時といった複数の定時があつてしかるべきです。

②また、労働基準法で認められていますフレックスタイム制、変形労働時間制(1年単位等)を活用し、1日8時間、1週間40時間といった短い期間の中での労働時間から、1年という長い期間で週平均40時間を順守するという柔軟性に富んだ制度に取り組みすべきです。

忙しい時期には労働時間を長くしたり、休日を少なくする方法をとり、暇な時期には労働時間を短くしたり、休日を多くするということです。それを1年間でバランスをとるということです。何も労働強化をせよと言っているのではなく、労働(仕事)密度を高めよと言っているだけなのです。

③組織に定員があることは妥当であろうか。定員があるから欠員とか余剰人員とかが発生してきます。定員は季節によって、繁忙月と閑散月によって、繁忙週と閑散週によって、その日その日によって変わることがあるから、残業になることが多いのです。始業時刻を仕事の繁閑(季節、月、週、曜日)に合わせて変動させることが必要です。例えば、7時から16時、8時から17時、9時から18時といった複数の定時があつてしかるべきです。

当然ではなからうか。部門によって違いもあるから、部門間の協力体制を敷くことによって、企業の組織(部門)間の壁と組織の定員というセクシヨナリズムも解消されます。組織には定員は必要でなく、定員は変動して当然なのです。



2 会議の定義をカエル

①企業(組織)における〇〇会議、改善委員会、提案委員会、5S委員会など多種多様な会議が存在しています。その内容をみると、説明、説得、指示、伝達(報告)などが多く、本来の目的が達成できない会議が多いの

も、会議好きの日本の企業の特徴です。従って、会議そのものが目的となつてしまい、企業の会議は増えるばかりです。会議をしないと何も決まらない、進まないという企業では、経営スピード、意志決定が遅れ、競合他社との競争に勝てません。

そこで、会議の定義を「現在行っている会議を早く廃止し、新たな会議をつくる」に変えると、会議をしなくても物事が決定できるような仕組みを作るのが会議の目的になり、従来の会議をやめて、新しい経営課題に対して取り組んでいく会議に変更していくこととなります。



②提案委員会の定義が「提案を審査する」ということから、提案委員会が何年も半永久的に続くことになりません。

定義を「提案委員会がなくても、提案が出る会社にする」というように変えると、提案委員会の内容が自ずと変わってきます。当社は、〇〇

委員会を10年も継続してやっていますと自慢する企業もあります。委員会の目的が達成できたから1年でやめて、新しい課題に挑戦している企業こそが自慢すべきです。



3 枠(壁)を取り払う

①今の業界の枠に当てはまらない新しい業界を創るには、現在業界で行っているものに固執せず、あるいは、業界で通常的に使用されている言葉(用語)というものを使わずに新しい定義を創ることが必要です。また、新しい発想で現在の業界の枠を取り払うことも必要です。例えば、顧客満足とか、CS活動



とか、顧客ニーズというものは、決して目新しいものではなく、どの企業でも当然に行っているものです。盛んにアピールしている企業もありますが、やって当然なものです。

②新しい顧客対応の言葉(例、顧客感動、顧客破壊、顧客激震など)で展開していかないと新しい業界、業態、新しい顧客開発は創れません。顧客が感動するということは、顧客が今まで経験した(見た)ことがない感動、商品、品質、発見、サービス、機能、スピード、付加価値、情報などが提供された場合です。また、顧客が期待していたよりも大きなサービス、特別な対応などを受けたときにも顧客は感動します。



③一方、企業の内部でとらえると、改善、改革という言葉は既にあって、改善、改革は過去と現状の延長線上での考え方です。未来からみて企業のすべてを変えたいのなら、新しく生まれ変わるといふ意味の「新生」という斬新な捉え方も必要な時代なのです。

