

[H28／下期初訓示]

H28-10-3

矢野弘典

## 小さく産んで大きく育てる

平成28年度下期の初めにあたり、ご挨拶を申し上げます。

4月には人事・組織を一新し、上期をスタートしました。半年経って、反省も含めて思うところを申し上げます。

まず、新体制は軌道に乗ってきたと評価しています。センター・各公社ともに、新任の常勤役員を中心に、一丸となって事業目標に向かってご尽力頂いておりますことを感謝します。

とくにセンターの新事業への取り組み、各公社では市町との関係強化の面で着実な進展がありました。きめ細かな工夫によって、小なりといえども既に成果として実ったものがあります。同時に、個人や団体の資格取得や丁寧な客先訪問など、様々な布石が打たれていることをも高く評価します。必ずや今後の成果につながっていくものと確信しています。社会的ニーズを能く把握し、相手の立場に立って親身に考え、具体的に提言していくことによって、初めて私たちの仕事の領域は広がっていくのです。

事業というものは、「小さく産んで、大きく育てる」ことが基本だと私は考えています。この点については、民間企業も公的団体も同じで、最初から大きな事業はめったにあるものではありません。新しい分野であれば、なおさらのことです。最初の小さな仕事を誠実にやりとげることによって、お客様の信用を得ることができ、それが次の仕事につながるのです。「良くやってくれた」「助かった」「さすがだな」という評価は、自然に広がっていくものです。これは、何物にも代えることのできない、お客様から与えられた最高の勲章で

す。新規分野では、熱心に客先を訪問しメリットを説明している段階ですが、実績が積み上がってくれば、別のところから「一度説明をして欲しい」という照会が入るようになるでしょう。そうなったら本物です。

本年度の目標は、期初に申し上げたことと同じで、年間を通して変わりはありません。すなわち、次の三点です

- 1, 「お客様とともに歩む」経営理念を徹底する。
- 2, 既存事業の質を高め、新規事業に挑戦する。
- 3, 予算を達成し、健全経営を実現する。

「お客様とともに歩む」は、センターと各公社にとって共通の経営理念です。あらためて、原点にかえって徹底するようにお願いします。センターと公社を支える多くのステーク・ホルダー、究極は県民ですが、その要望に私たちは十分に応えているでしょうか。常にその反省が必要です。身近な例を挙げれば、小さなクレームの取り扱いが適切であったかどうかについて十分吟味して下さい。決められたルーチンに従った形式的な処理だけで是としていないかどうか、本当にお客様のために親身になっているかどうか、を自らに問い直して頂きたいと思います。クレームの処理にとどまらず、昔ながらのルールが制約になっているならば、ルールをお客様本位に変えるべきでしょう。「お客様とともに歩む」を、単なるお題目に終わらせてはいけません。これ以外にセンターと公社が存続する道はありませんので、皆さんの身近な仕事の中で、この経営理念を現実に生かす方途を考えて下さい。

「既存事業の充実と新規事業への挑戦」と「予算達成と健全経営の実現」は、皆さんが全力投球しておられることですから、改めて申し上げます。残りの半年で最善を尽くして、目標を達成して頂きたいと思います。

「健全経営」について、一言申し上げます。いつも繰り返し申し上げ

げておりますが、健全経営を失った会社は自立し存続することができません。健全経営とは、決算（P L）の健全性、資産（B S）の健全性、信用の健全性の三つです。決算と資産は短期的に財務諸表に数字として現れます。信用は数字には現れませんが、長期的に企業の存続を決定するものです。利益を英語でリターンというのは的を得た言葉であり、良いサービスを提供すれば利益となって返ってきて、悪いサービスを提供すれば損失となって返って来るとい、分かりきった人の世の道理というか市場の原理を示しています。言いかえれば、世の中にとって有用な会社や団体であって、初めて健全経営を実現することができ、その将来にわたる持続可能性が保証されるのです。センターと公社を是非ともそのような存在にしたいと、私は強く念願しております。皆さまのご尽力をお願いする次第です。

4月には「現場主義」の重要性についてお話ししましたが、よくよく噛みしめて頂きたいと思います。現場は道路や住宅や土地の現場だけではありません。事務所の仕事も現場です。そこにいつも工夫を凝らし、改善の試みを続けて頂きたいと思います。「現場に立って考え行動する」ところに、全ての改革の元があります。そこから生まれた小さな改善が、大きな変革を産み出すのです。

**明るく、元気で、仲よく、厳しく！**

年度の後半戦を一丸となってやっていきましょう。

以上