

[H29年度下期訓示]

H29-10-2
矢野弘典

お客様と現場

平成29年度下期にあたり、一言ご挨拶を申し上げます。

センターが法人化してちょうど2年半、「ふじのくにづくり支援センター」という名前も、少しずつですが世間に知られるようになってきました。これは、県内の市町を一つひとつ丁寧に訪問し、説明し、理解を求めるといふ、地道な受注活動の賜でありまして、皆さんの日々のご尽力に心から感謝申し上げます。

しかもこのような活動が、地籍調査、品確法に基づく発注者支援業務、高齢者や外国人への支援というように、具体的な事業として形をなしてきたことは、何よりのことであります。まだ事業規模は大きくはありませんが、大小を問わず県内のニーズに応えることができれば、必ずやセンターは県や市町の皆さまのお役に立てる存在になるものと、私は確信しております。

各公社におきましても、新しい事業展開が始まりました。住宅公社では、袋井市と掛川市での公営住宅の管理受託が4月から始まり、順調な滑り出しを見せております。道路公社では、伊豆・箱根スカイラインの新グランドデザインの推進や江間交差点の立体化、さらには観光振興など、3年後に迫った東京オリンピック・パラリンピックに向けて拍車がかかっています。土地公社では、小山市や島田市をはじめ内陸フロンティア開発への参入が動き出しています。

これらの新規事業は、センターないしは公社が、新しい姿において新しい社会的信用を築く場であります。初めが大事です。最初の仕事をしっかりやれば、信用が増し、回りの見る目が変わり、次の事業展開の弾みにもなることでしょう。

改めて申し上げるまでもなく、新規事業は安定した既存事業の上に存在しています。それぞれの公社が長年築き上げてきた本来事業を、いかにして安定的に発展させることができるか、このことに工夫と努力を怠ってはなりません。仕事の出来映えは自分たちの目で確かめるのは当然ですが、それだけではありません。お客様の目に映った私たちの行いへの批評、具体的には様々な苦情や意見の中に、問題と将来への可能性への芽があると謙虚に受け止め、素早く誠意をもって対応することが必要です。良い芽は育て、悪い芽は小さいうちに切り取ることができるのです。

このように既存事業を基盤に、新規事業を着実に実行することによって、センターないし公社は、夢物語ではない具体性のある将来を構想することができるのです。企業はゴーイング・コンサーンたれと言われますが、本当に地に足の着いた永続する存在でありたいと思います。そのためには県民や地域社会に信頼され、真に「無くてはならない存在」となること、それが企業や団体の持続可能性を保証する唯一の道であると私は考えております。

「お客様とともに歩む」という、センターと公社の経営理念はそのために設けられております。この言葉を常に反芻しながら、日々の仕事に取り組んで頂きたいと思います。

平成29年度という期の途中ですから、年度の経営計画の基本方向は4月に定めたものと大きくは変わりませんが、経営環境は常に変化しますので、弾力的かつ柔軟に対応することが必要です。その場合の一人ひとりの行動規範として、お願いしたいことがあります。

それは、「現場主義」を徹底することです。

これまでに何度も申し上げておりますが、再度強調したいと思いません。現場主義とは、「現場に立って考え行動する」ということです。

新しい計画やサービスの発想を得るのも現場、問題が起こるのも現場、その問題を解決する糸口を発見するのも現場です。全て現場に始まり、現場に終わるのです。

自然現象による天災でも、人が原因で起こる人災でも、必ずその兆候は現場に現れます。現場は常に小さなメッセージを発信し続けています。気付くのは、現場主義に徹した人のみです。それを見、聴き、把握できる人が真のプロであり、とりわけ幹部の皆さんには例外なくそういうプロになって欲しいと思います。小さな兆しに気付かずにいると、いつの間にか問題が大きくなって、取り返しが付かなくなる。それをキャッチする唯一の方法は、現場を足繁く訪ね、現場を見、現場から学ぶことに尽きます。現場はあらゆるアイデアの宝庫であり、しかも発想の原点であります。

東日本大震災の時に、「不可抗力」とか「想定外」ということがしきりに言われました。地震は台風や大雨とは違って、予知能力の限界を超えているでしょう。しかし、現場に対する感度を高め、「想定外」の範囲を狭める努力を続けていけば、被害を最小限に防ぐことができるのです。それを可能にするのは、折にふれ現場に出向き、人の話を聴き、物を見て触れ、現場感覚を磨くことに尽きます。

センターと会社は、「お客様とともに歩む」を基本理念とし、「現場主義」を最高の手立てとする、強力な組織体でありたいと私は念願しています。成長し仕事が増えれば、人も増える、そして発展していくような組織にしようではありませんか。

終わりに一言。いつもの言葉を申し上げます。ご家族ともども身心の健康に留意し、悔いのない毎日といたしましょう。

明るく、元気で、仲よく、厳しく！

以上