

[H30年度下期初訓示]

H30-10-9
矢野弘典

人の和

下期の初めにあたり、ご挨拶を申し上げます。

半年前の4月、H30年度の期初にあたり、私は「大きな飛躍に向かって」というテーマで、センター／公社の今年度の進むべき方向についてお話をしました。そこで申し上げた経営方針は一年を通じた方針であり、半年経った今でも基本に変わりはありませんので、ここでは繰り返しません。詳しくはホームページをご参照下さい。

本日は、いつもより多くの皆さんに直接お会いする場となりましたので、仕事に対する心構えについて3点お話しさせていただきます。いつも申し上げていることですが、あらためて一緒に考えて下さい。

第一に、経営理念を徹底し、スピード感を高めましょう。

まず、「お客様とともに歩む」ことを空念仏に終わらせず、日々の業務の中で具体化し徹底して下さい。私たちの存在価値は、お客さまに対してどれだけ良いサービスを提供するかにかかっています。良いサービスとはどのようなものでしょうか。質の高い仕事を、速く、安く仕上げることです。品質(Quality)・速度(Speed)・コスト(Cost)の三点セットです。そのためには、お客さまのために親身になり、良き相談相手となり、きめ細かく先手先手でサービスを提供することが欠かせません。

事業をやる以上誰しも利益を重視しますが、利益とはサービスに対する世の中からのお返し(リターン)です。あくまでもサービスが先で、利益が後、この順序を間違えてはいけません。

この3点セットの内、本日は特にスピードについて考えてみましょう。受注した仕事は、納期厳守が最低限の義務ですが、一日でも

前倒しして仕上げる必要があります。年間の工程計画を作り、日々、週ごとに、また月々に進行状況を確認し、適切な軌道修正をしていけば、それを実現することができます。

このことは、皆さんにご担当頂いているあらゆる仕事に当てはまります。たとえば、道路の江間交差点の立体化工事は、オリンピックに間に合わなければ、価値は半減してしまいます。道路の発注者支援業務も、納期を守らなければ市町からの信頼を失ってしまうでしょう。住宅の計画修繕も、一般修善に比べて緊急性は薄いとしても、長期的な視点に立った住民サービスです。年間を通して仕事の配分を平準化することによって、公社側のメリットも大きいのですが、目的をそれだけに留めてはいけません。クレーム処理も同様です。クレームは、初期対応が鍵を握っています。クレームがあったら、間を置かずに相手の話を聞く必要があります。設備やシステムの改良が必要な場合には、最終解決までに時間がかかることはやむを得ませんが、そういう事情も含めて電光石火のような対応を初期段階に始めることで、多くの問題は解決することが出来ます。

また、センター／公社内で仕事をする時も同じです。誰かに何かを頼んで、それが予定より早く回答が来たらこんな嬉しいことはありません。足りない点は補足すればよいのですから、100点の答えでなくても良いのです。お互いの信頼関係もチームワークも一段と深まることでしょう。外のお客さまとの関係も同じです。

ところで皆さん、計画が計画通りに行かない時にはどうしますか。自分で抱え込んで放置するのは禁物で、真っ先に客先に駆けつけることが先決です。事態を把握し、早急に対策を講じ、説明を十分に行い、客先の了解を得ることが大切です。多くの人々の協力を得られれば、何とか道は開けてくるものです。この場合の決め手もスピードです。大きな問題ならどなたでもそうするでしょうが、小さな問題でも疎かにせず、早め早めに解決することが必要です。それが相手との間に信頼関係を築く鍵だ、と私は長年のささやかな経験を通して思います。

私が尊敬し教えを受けた、ある経営者のエピソードを紹介します。もう故人ですが、大きな製品トラブルが発生すると、部下に任せず、

何をおいても真っ先に客先に駆けつける人でした。そして最善の解決策を陣頭指揮で実行しました。トラブル処理に対する、そのような真摯で誠実な態度によって、かえってお客さまからの深い信用を得ることができ、それが次のもっと大きな受注に繋がりました。部下もそれを見習いましたから、トップ同士だけでなく、担当者間でも深い信頼関係を結ぶことができたのです。この方の口癖は、「拙速主義でよい。60点でよい」でした。いい加減で良いという意味では決してなく、大きな方向に間違いなければ、細部は歩きながら補充して、100点にもっていけばよい。最初から100点の完璧を目指すあまり、時節遅れになっては何の意味もない、という意味であったと思います。

第二に、センターの一体化を進め、現場力を強化しましょう。

センターの一体化は、着実に進んでおります。これは皆様のご尽力の賜物であり、心から感謝申し上げます。3年半前に一般法人「ふじのくにづくり支援センター」を設立し、センター独自の事業も拡大してきました。それは、三公社に元々の実力があったからで、それを活かす場が増えたということでもあります。今後のセンターと公社の将来を考えた時に、成長発展の可能性が高まってきた手応えを感じます。

センターにおける地籍調査、発注者支援、高齢者支援業務など、同時に各公社における本来業務が、地域社会のニーズに的確に応えるものであれば、私たちの存在は県や市町にとってなくてはならないものとなるのです。

人の採用についても、「仕事が増えたら人も増やす」という原則に基づいて、対応していく考えです。また、人の異動についても、弾力的に取り組んでいく必要があります。皆さんも所属する公社だけでなく、センター全体に視野を広めて、一人ひとりがセンターの代表者なのだという自覚を深めて頂きたいと思います。

これに伴って、この4月からは広報活動に力を入れることにしました。センター／公社の活動を、色々なメディアを通じて対外的に発表し、センターとその傘の中にある公社の存在感を高めたいと思

います。また、社内広報も充実し、役職員が情報を共有し、一体感を深める一助にするつもりです。

先日センターの評議員会を開催したところ、皆さまから広報活動への強い期待が寄せられました。「まだまだこれからです」とお答えしましたが、私たちの活動を飾らずに発表して参ります。地道なイメージアップと言っても良いでしょう。広報委員会の活動に期待しています。

第三に、チームワークを高めましょう。

ここで、昔から伝わる名言をご紹介します。事が成るには三つの要素がある、それは「天の時、地の利、人の和」が実った時であるという言葉です。時と所を得て、しかも人の和があって、初めて事業は成功するというのです。この中で一番大事なことが、人の和です。『論語』と並んで有名な『孟子』という本がありますが、今からおよそ2400年前に、孟子は「天の時は地の利におよばず、地の利は人の和におよばず」と述べています。大事なことは、昔も今も変わらないことを示しています。

人の和とは、チームワークです。組織の実力は、これによって決まると言えます。これまで私は機会あるごとに、「現場力」の重要性を述べてきましたが、現場力の定義は「使命感＋チームワーク＋技術力＋経験」です。一人ひとりに役割の認識とやる気がなければ始まりませんし、優れた技術力すなわち専門能力がなければ人は頼りにしてはくれません。その専門性は経験によって肉づけされるものですから、技術力と経験は表裏一体と言えます。それにチームワークが加わった時に、組織は爆発的な力を発揮するのです。

「現場に立って考え行動する」ことによって、「現場力」という組織の最大の強みが養われるのです。また強い現場力なくして、組織の発展はありえないと私は思います。

私は皆さんと共に、根底に人の和のあるセンター／公社を築いて行きたいと念願しております。そのようにして初めて健全経営が実現し、組織の永続性も保障されるものと確信しております。皆さんのご協力をお願いします。

終わりに一言。変わりやすい天候ですが、ご家族ともども、身心の健康に留意してお過ごし下さい。

明るく、元気で、仲よく、厳しく！

以上