

パラリンピックから学ぶ

1. 「不断の努力」に敬服

右掲は義足のランナーを描いたネットにあったイラスト(無料)です。パラリンクで学ぶ事が多かったと思います。例えば、障害者にも幾種類もあり人口の15%もおられるとの事です。外見上、普通の方と変わらない方が実は何かの障害者だったりするのです。偏見と言いますが、そういう風にならないように思ったのが最大の学びだったと思います。また、義足のジャンパーが走り幅跳びで8mを超える記録を出し、一般の記録よりも良いと言うのも驚きです。マルクス・レームというドイツの方で、NHKの番組で幅跳びの踏切を義足で行なうのは非常に難しく、一端ストップをかけてから飛ぶという事を足首で行なうのですが、義足の方には難しく殆どの方は6m台だが、彼は脳の運動野が通常の反対側も働いて同じような効果を義足で行っているとの事でした。まさに、「失ったものを数えるな、残されたものを最大限生かせ」という言葉の通りだと思いました。



私は、長嶋さんが障害を乗り越えるリハビリを続けられて83才の今も不自由な身ながらもいろんな場所へ出かけられており、最近では、オリンピックの聖火ランナーとして松井さんに介助されながらも無事に任務を果たされました。この不断の努力に敬服しています。巨人の丸選手が不振に陥っているのを見て直接指導されたら見事に復調したという話もありますが、多分、敬服の念がパワーを与えているのだと科学的ではないですが思っています。パラリンピックのレーム選手の話を知って、いろんな選手を見る目が変わりました。失った機能に落ち込むと思いますが、そこから立ち上がって「不断の努力」で一流になられたのです。この見方が出来るようになったのが非常に大きいです。

2. 「3つの'不'」

改善の視点に「3つの'不'」があります。「3つの'不'」には、心理学的には不安・不満・不便という事ですが、私は、ビジネスの改善の視点で「3つの'不'」を不足・不満・不便と考えています。「商品・技術・サービス」と言いますが、それらを「3つの'不'」の視点で分析すると改善ポイントが浮かび上がるのです。

例えば、不足は文字通り足りないという事ですが、時間なら故船井先生は「圧縮付加」と教えて下さいました。スケジュールが重なる時に、一つに絞って仕事するのも重要な選択肢ですが、可能ならば、仕事内容を圧縮して時間を生み出して後からの仕事も可能にするのです。具体的には、アポとすると10分なりをズラすと可能になるケースが多いのです。10分ズラした分を圧縮する方法を考えるのです。意外に圧縮できる物ですが、多くの方はダブっているのでダメなので別の日に変えて欲しいと言うのです。当然、スピード感が違って来ます。マイペースが身に着くと自分の体内時計に馴染んでしまいます。たまには圧縮して体内時計を速めてみると達成感も高まり有効かと思えます。

次に、不満ですが、「鏡の法則」と言いますが自分が不満なら相手も不満になります。その相手は人ばかりではありません。「物を大切にしない会社は人を大切にできない」と言いますが、物を不満に思っていると本来の良さを見失うのです。物に感謝しているとメンテナンスも丁寧に行えるし、工夫して使い方にもバリエーションが増えるのです。また、メンテナンスが丁寧だと異常に早く気づく事ができるので補修も早くできて故障というトラブルを未然に回避できます。

残る不便は、とても重要な視点です。改善の現場に行くと不便と思わずに黙々と働いておられる姿を見受けます。つまり、何も考えずに時間だけを費やしているのです。不便に気付いて創意工夫すると改善効果で楽に仕事ができるのです。自分で考えるから「楽」がラクだけではなく楽しいに変わります。不便は改善の重要な視点で人づくりにつながります。

3. 能力を引き出す

“パラリンピックの父”と呼ばれるイギリスの病院の医師、ルードウィヒ・グットマン博士(1899～1980)が「失ったものを数えるな、残されたものを最大限生かせ」の言葉を残したと言われてしていますが、人の可能性を示唆しています。私たちは職業人として働いていますが、どのような仕事にも創意工夫の余地があるのです。トヨタのカンバン方式は「乾いた雑巾をさらに絞る」と言いますが、絞ろうとするからブレイクスルーが起こるのです。

職業脳は学校時代の成績とは別の世界です。右のイラストは若者が育つ姿を描いたイラストで突然のように描いていますが、私見ですが、その道で努力するとそれなりの職業脳(例えば、技能)を身に付ける事ができますが、改善活動などで「3つの‘不’」(不足・不満・不便)を見つけて創意工夫すると仕事が楽になり、さらに楽しくなるので独自の創意工夫が身に付くのです。それが「匠」の世界になると尊敬されるようになるのです。つまり「〇〇流」という流儀の世界になります。職人集団のリーダーとして尊敬は素晴らしいものと思います。



右掲は、京セラの稲盛さんの著書から引き出した公式です。どんな職業でも能力に差はない、考え方と熱意の差で変わるというものです。その「考え方」と「熱意」はどうするかですが、改善の考え方では創意工夫で「喜び」を感じる事から始まると言うのです。つまり、ちょっとした工夫に見えても本人にとっては大きな第一歩なのです。それを「認める」か否かでその後の「考え方」や「熱意」が変わるのです。「時間」と「能力」は「共通の財産」であり、それを「THINK」で創意工夫すれば、「仕掛け」や「パートナー」も生まれて「成果」に繋がり、それが育って「人財」となると表しています。



4. 知恵は無限の宝庫

「まず汗を出せ、汗のなかから知恵を出せ」は松下幸之助さんの言葉ですが、改善は机上の空論では出来ないのです。現場で「3つの‘不’」(不足・不満・不便)を感じて改善する事をおっしゃっていると思います。私は、サラリーマン時代にトヨタ改善の鏗本課長から「知識人は邪魔」「3分で終わらない議論は現場へ行け」と教わりました。営業所を歩き、若手営業マンに営業所オンラインを活用するOJT活動を指導しましたが、彼らの声をシステムに反映して支援したのです。一例をあげると「水曜日に10枚の車検DMを発信して、金曜日に電話フォローする」というシンプルな仕組みですが、彼らがオンライン端末を操作してDMラベルを印刷するようにしたのです。それまでは、本社で一括処理して大量に車検情報を作成して送っていたのです。大量に来ると辟易するのです。私は、奈良の会社で同じ失敗をトヨタのC90システムでも行っているのを見て、システムから出るデータから地域などで10枚選ぶ事を指導したのです。自分で選ぶと電話フォローも苦痛ではなくなり、成果が出たと喜ばれました。

つまり、完璧を求めずに全数ではなく10枚に絞る事で「THINK」が働くのです。地区を選ぶとか登録年を選ぶとか各自の個性が出るのです。その個性が成果で喜びという輝きになる事で創意工夫の輪が回ります。私のサラリーマン時代の件では、プリントゴッコという印刷機でオリジナルな車検案内を作って各自の個性を發揮していました。会社が作った車検ハガキは専門デザイナーが描いた物で素晴らしいのですが、各自が手書きで描いた個性あふれる車検DMはお客様が「トヨタの〇〇さんから車検の案内」と個別性を認識して、電話フォローでも電話に出た家族が「トヨタの〇〇さんから」と言って頂けて営業員の心理的負担感は少なかったのです。シンプルな事例ですが、改善の知恵は無限にあると実感した一例です。