

21世紀経営クラブ

No.584 危機感がない！ -2009.11.4

長いおつきあいをさせていただいている経営コンサルティング先の会長から相談があると呼ばれたので行ってみると、「危機感がない」ので困っているという。どうされたのですかと聞いてみると、複合のISOを地域で初めて認証できたというのに、お客様にクレームを出してしまった。今はデフレ不況の時代なので、お客様の信用を落とすとうちのような規模の会社なんてあっという間に消えてしまう。その危機感が感じられない。もっと厳しさが必要なのではないか。私が厳しすぎるのだろうか。という相談だった。さっそく現状把握して、再発防止のための提案をすることになった。

ISOをはじめとする認証取得は誰かに強制されるのではなく、自主的に会社が決断して取り組むものである。これらは社会への公開性や業務フローに対する透明性、不具合発生時の対応や未然防止策の手順の明確性が要求される。

そして、法令遵守した上で、「わが社はこうします」と自主宣言するスタイルを取る。従って、それを宣言通りに実行する義務はトップ以下全社員が負うことになり、その覚悟がないならば、最初から認証を受けないことである。

ノブレス・オブジージュという言葉がある。社会的に富貴な人は社会に対する高い責任と奉仕義務があるとする考え方で、第一次世界大戦の時イギリスでは貴族の戦死者が多かったのはノブリス・オブジージュが浸透していたからだと言われている。

会社もノブレス・オブジージュという発想がなければならない。有名で、利益を上げている、立派な会社は、それだけ高度な責任と負担を伴うことを意味しており、それを果たせないならば、大きな報いを受けねばならない。

相談を受けた会長の感じておられる危機感は、認証という誇りと果たすべき責任と負担のギャップから来ている。責任を果たすには、トップ自らが社員のDNAに浸透するぐらいに、断固たる決意を持って、徹底的に指導し、チェックし、浸透させねばならない。それができないようならば、果たす能力ができるまで一段下のレベルに甘んじる覚悟をするべきである。

目加田博史