



経営ワンポイント情報「不易流行」

by 目加田博史

人はミスをおかす

御巢鷹山に羽田発伊丹空港行き日航機が墜落して今日で30年がたちました。520名の方がなくなりました。事故原因の調査は終了していますが、実際にはよくわかっていないそうです。2005年4月25日にはJR西日本が尼崎駅付近で脱線事故を起こし、107名がなくなりました。運転手が時間を優先して、安全を後回しにしたのが、原因と言われています。2011年3月11日の東日本大震災で、福島原発が全電源喪失し、メルトダウンした事故は記憶に新しいです。廃炉作業だけでも世紀を超えそうです。つい先日は山陽新幹線で走行中にカバーがはずれ乗客がけがをするという事故がありました。点検後のボルトの締めが甘かったようです。いずれも「まさか」おきるとは思っていなかった事故です。

大きな事故が起きた時は「事故は起きる!」「人はミスをする!」という事実を嫌というほど思い知らされ、痛い思いも、嫌な思いもして「絶対忘れまい!」と遺伝子に焼き付けるのですが、無事故が続くと緊張感が途切れ、いつの間にか「あの時!」を忘れてしまい、「事故は起きない!」「絶対安全!」「自分は大丈夫!」と思いきこでしまいます。

小さなミスがおきても、「たまたま」「あれはやむを得ない」「ポカミスだ」といって自分をごまかして、その場をやり過ごすことが出てきます。その小さなミスは他の人にも伝染し、あちらでもこちらでもおこるようになります。

「皆で気をつけようね」といって注意喚起はするのですが、本質的な原因、真因を探ることなく、うわべだけの対策で終始してしまいます。小さなミスやトラブルは必ずとんでもない大きな事故につながることは自然法則といっても良い程の

周知の事実です。それが「天の鉄槌が下る」ことです。

私もよくミスをします。例えば、議事録を作成した時、タイトルが間違っていたり、訂正した時に日付と曜日が間違っていたり、記憶に頼り勘違いしたり、穴があつたら入りたいほどミスをしてきました。ミスをした時は、「確認、カクニン、かくにん!」と先輩からも上司からも口うるさく注意を受け、その時は意識して注意しているのですが、いつの間にか「確認」が目的になってしまい、価値のある良い仕事をするという本質がどこかに消えてしまうのです。「自分は大丈夫」「ミスがあれば誰かが気づいて言ってくれる」という甘えとおごりと慢心がそうさせるのでしょう。

経営管理の基本は「人は信用できる。しかし、人の行為は信用してはいけない。だから管理が必要」なのです。管理というとややもすると「やらされている」と勘違いしてありますが、自分に都合よく考えて動いてしまうのが人の本質です。変人といわれるぐらいストイックな人でもどこかで甘えが出てきます。それを防ぐために管理は必要不可欠なのです。念には念をいれて、それでも不安な時は「親の敵のあらさがしをするつもりで」第三者になりきってチェックすることです。これで随分と未然に防げるものです。会社はチームですから、誰かのミスは会社のミスにつながります。ミスを起こさないように、途中で点検したり、抜き打ち検査をしたり、パトロールをしたり、朝礼で注意喚起したり、ヒヤリハット日報をかいたり、様々な工夫が施されています。今は、東日本大震災の教訓を受けて避難訓練が様々な場所で行われていますが、実地訓練も非常に効果的な手法として注目されています。会社のミスを未然に防止する意味で、「人はミスを犯す」ことを受け止めて周囲を見回してゆきましょう。

「人は信用しても人の行為は信用してはいけない。人は魔がさすものだから」という事実を互いが認識できる社風を作ることにより、平安な人間関係が保たれます。

株式会社目加田経営事務所

<http://21cmc.jp>

那覇 〒900-0014
那覇市松尾 1-18-22 8階
TEL098-864-0331
FAX098-860-3416
Email : mec@mekata.co.jp

京都 〒603-8478
京都市北区大宮釈迦谷 4-10
TEL075-334-5105
FAX075-493-8305

好きなもの「えがお」
得意ワザ「見える化」技術
嫌いなもの「現状維持」

2日間の「マルミエ診断」受付中!!
お電話ください。 098-864-0331