

第 24 回テーマ

変化の中にチャンスは生まれる

ある建設関係の方から「最近学校などの耐震強度工事」が入ってくるという話題になった。つい先日もハイチやチリ、台湾などで地震が発生し、日本も他人事ではないと思う。そういえば鳩山政権のスローガンの一つである「コンクリートから人へ」のスローガンではないが、無駄は良くないものの、必要な所には公共投資をしてもらいたいと切に感じる部分だ。

製造業ではQCサークルに代表されるように、現場の「無理・無駄・ムラ」をなくするという事が習慣化されているが、サービス業ではかなりこの「生産性」という部分で遅れを取っているように思う。例えば飲食店であれば、突然アルバイトが休めばスタッフに「無理」がかかるだろうし、天候変化により客数予測の見込みが違えば「無駄」が生じるだろう。もちろん、時間や曜日によって繁閑ゾーンは異なるので「ムラ」も発生しがちだ。だからこそ、サービス業のマネジメント力は他の産業よりも強化していかないと、機会損失も大きい、という事が理解できる。

今、政府では「休・祝日」について法律を変更しようとして議論しているようだ。これを分散化する事で、社会や経済状態をも「均一・標準化」していくという方向性も見え隠れしている。サービス業においては一見、追い風のような形に見えるが、経営は逆に従来のような「読み」が難しくなり、対応について混乱してしまうのではなからうか？

しかし、これはある意味チャンスである。戦略変更やコンセプトの見直し、また危機感を感じ、硬直化した組織を強化する為のキッカケにもなる。変化する事が全て悪いわけではない。消費者の変化と提供側の変化が融合して「化学反応」が起きる事もあるからだ。

問題は変化に対して「正しい変化をしていく」事が重要だ。化学反応をおこして現状よりも悪くなる事だってある。正しい変化とは、ベースとなる戦略・コンセプトがとても大事で、その部分の議論無しには、まさに「絵に描いた餅」である。

サービス業だけではなく、全ての産業に変化が生まれているので、逆にこれをチャンスと捉え、新たな「化学反応」を求めて欲しいものだ。