



デジタル時代のアナログ行動

世は、いかにデジタル時代だと言えども、世に住むヒトとヒトとの付き合い方は、間違いなくアナログそのものである。そうした個人の付き合い方と、個の集合である集団的な付き合い方を同一化できるのか。非常に難しい命題である。

相性の悪い相手と仲良くなれないヒトは、放置しておくことになるのか。ビジネスの現場で、相性の悪い担当者を顧客のもとにしつこく通わせておいて、ライバル企業の担当者に売り上げを取られるという話はよくある話である。

繰り返すが、ヒトの付き合い方は、アナログである。だがしかし、短絡的かつ断定的に、デジタル方式がないとは言いきれないのも事実だろう。

自社商品の同種他社製品を、自社社員が買う行動を、あくまでも個人の自由として放置しておくか。販売方針として、大げさな対応の仕方もあるだろうし、目先、そういう社員の行動を見逃すのも、ひとつの方策かもしれない。

見逃しは、自社としての販売方法と矛盾することとなり、社風全体に影響し、しいては業績に悪く影響することもある。

顧客との付き合い方は、単なる話題ではなく、業績に関わる問題である。社員は大切な顧客である。単に、社員だから当社品は、かならず買うという思い込みもある。しかし注意すべきは、自社品を買わないのは、何か理由があるはずだということだ。

顧客情報には、誕生日、結婚記念日などもある。どの情報を大切にするかは、それぞれだが、挙げれば切りがない。いずれにしても、自分が大切だと思うなら、それは大切に、相手が嫌がるものを挙げては仕方がない。否、挙げないようにしなければならない。

顧客の設定

顧客は誰か、誰を顧客に設定するかは、大切なことである。買ってくれた人は全部顧客だという考え方もある。

逆に、買って欲しい人が顧客だという考え方もある。どんな考え方もありだが、しづらいことでもある。どう考えても、全人口を自社の顧客には出来ない。

する必要がある客体としては、国、だけである。国は大変である。第一、選択が出来ない。ある条件下では、すべて顧客である。ある意味、顧客の条件付けが難しい。

日本では、人は毎年 140 万人が死に、80 万人が生まれる。このすべてを把握しなければならない。生まれ死には、秒単位に起こる。だが、秒単位で把握するのも無理である。死ぬ人はともかく、生まれた子には、名もないのだ。

生まれてから死ぬまでには登録の猶予もある。秒単位で把握するという事は、法律で出来なくなっている。これでは、リアルタイムで名前が把握できなくても仕方がない。不可能でもある。

国勢調査は 4 年ごとにある。これは結論が出るまで 4 年かかってもいいという意味になる。だから、人口でさえ 4 年間は不正確なままだ。4 年過ぎでも不正確だ。数字を締めた瞬間、人口構成は変わっている。生者が増え、死者も増える。

総人口は、数十万人減る。だから、瞬時に総人口を、ということは、一部ならともかく、全体把握は、不可能である。給付金を早急に支給すべきだという主張も、理想はともかく、現実には不可能である。

生者でさえ、瞬時には把握できない。死者も同様だ。これがアプリとつながれば、もっとややこしくなる。生まれたばかりの赤ちゃんの、誕生日、性別、生まれた時間の把握は不可能だ。少なくとも何日かのバッファが必要になる。

支援金支給の現場は知らないが、日付、締切日の差が何秒、何分の世界が生ずる。その結果、不満も生ずる。これまた日にちがかかる。

それだダメだとか、いやだというなら、出来る方法を示してもらいたい。かりに出来たとして、何人の増員が、何人の専門家ががいるかという現実問題も出てくる。

ルーチン業務の認識

ヒト問題をとっても、全国民のすべての情報を必要とするのは、国だけだろう。どんな大企業でも、情報の一部でいい。上に挙げた情報でも、企業の設立日は入っていないし、個人の誕生日も必要、不必要は、企業によって変わる。

ものは試しでやって無駄でもなく、必要なことがある。現存するシステムの大部分は、担当者向きのものである。もうひとつ、歴史的に、担当者は若者だ。ということは、若者が担当するルーチンのコンピュータ化だと言っていいだろう。

ないのは、管理職用、経営者用のアプリである。彼らのルーチンとは何か、管理者用の、経営者用の、である。

もうひとつ、担当者のルーチンは、繰り返が多いし、することは単調だ。

管理者そして経営者となると、一言で言えば、繰り返しのルーチンは減る。減るだけでなく、決断を要する仕事が増える。ルーチンと決断を要する仕事の割合は、担当者のルーチンは、ルーチン 100 %だが、経営者となると、決断部分が 100 %である。別の言い方をすれば、ルーチンは前例 100 %でもいいが、経営者、経営者となると、新規の決断／意思決定が 100 %に近づく。

コンピュータは、ルーチン作業 100 %の業務に向いている。この点について繰り返すと、担当者の仕事は、ルーチン 100 %から、決断を要する仕事 0 %に近づくし、逆に経営者には、ルーチン作業などない。

錯覚だった

誰が決めたわけでもなく自然に、コンピュータは担当者用ルーチン 100 %に向けられていく。担当者用アプリが増えたのを見て、勘違いする人とウソで誤魔化そうというヒトが現われる。こんなことは、やってみれば分かることで、早いところでは話を聞いただけで分かる。だまされる連中は、仕事を知らないことに加え、経営者と担当者は、同じ仕事をしていると錯覚するからである。

錯覚の原因は、コンピュータは繰り返し作業／業務に向いているということの認識欠如にある。コンピュータは、命令された業務はするが、それ以外はしない。それが理解できずに、何故だと言いだすヒトがあまりに多い。

企業の主幹は、ヒト、モノ、カネと言われる。それであっても、経営者、管理者、担当者の見る、あるいは見える景色は違う。その違いが筆者も分からなかった。

コンピュータ導入当初、ルーチン業務の結果として排出される資料を全役員に配られていた。その資料が、ごみ箱へ直行する現場も見た。しかし「こんな資料はいらない」との声は聞かれなかった。聞けば何故だと思ったことだろう。

多分、直行理由を聞いていたら、配布は止められていただろう。多分、理由を聞く方も、聞かれた方も、どう聞き、答えたらいいかが分からなかったのだろう。

ただ経営者から、紙資料の不要論が出た。要するに、誰も、何も分かっていなかったのだ。コンピュータ処理に関係していた全員、すなわち社長から事務補助の全社員が、同じ資料で、同じ仕事をしているという錯覚をしていたのである。

分かっているのは、配る方は、これほどまでにコンピュータは仕事をしていると言いたかったのだろうし、配られる方は、毎朝見もしない資料を配られるのは迷惑だと思いつつも言えない。言えば、無知だと見做される。では、黙っていよう。そんなところだった。

(FumioTAHARA)