

中小企業診断士の視点

@にいがた

第26回

その言葉は目的にあっていますか？



中小企業診断士 山崎 勝雄
一社) 新潟県中小企業診断士協会

コンサルティングは経営者や様々な人たちと会話するのが商売と言って良いかも知れません。そのせいか会話の中で気になる言葉というものがいくつかあります。企業の中の人にとっては当たり前に使っている言葉なのですが、どうも定義が曖昧に感じる時や、企業の目的に沿っていないと思うような言葉におつかると、「どういう意味で使っていますか？ その定義はなんですか？」とお聞きすることが良くあります。今回はそんな言葉をいくつか紹介してみようかと思います。

A) 管理

「管理ができていない」等と使われるケースが多いのですが、「細かいところまで把握していない。だから管理不足」、「決められたことをきちんとやっていないから管理不足」という使われ方をされるケースがあります。小さいところまで把握して、キチンとさせることが「管理」であるというニュアンスです。

企業活動においては、決められたことをキチンとする行為が必要な場面も勿論ありますが、キチンとするだけでは現状維持を意味します。「管理者」が現状を維持する人であっていいのでしょうか？

特に変化の激しい時代では、現状維持は徐々に衰退することと同義です。

とすれば「管理」は、「細かいことを含めて維持すること」より、「あるべき姿に改善するために、必要最小限の大事な行動が、進むように仕向けること」を重要視すべきではないでしょうか？

B) 効率化

効率化という言葉もよく聞かれます。「効率を上げて利益をだそう」などと使われるのですがこれはいつも正しいのでしょうか？

近年、固定費の間接部門でRPA（Robotic Process Automation）を使って事務作業を効率化しようといった掛け声が聞こえてきます。しかし、作業を効率化すれば空き時間が増えますし、RPA導入費用が増加します。これだけだと固定費は変わらないので、この効率化だけでは、RPA導入費用分だけ利益が悪化します。効率化によって空いた時間を、売上拡大や固定費の削減に使うことがない限り利益の拡大には繋がりません。

また、営業の場面でも、一人あたりの売上高を効率化しようなどと掛け声をかけると、既存の顧客への深耕を重視しがちで、効率の悪い新規開拓を疎かにするといった副作用を起しかねません。効率化重視により、短期的には成果が出せても、中長期的に攻めるべき市場を失うという矛盾が起きるリスクを抱えるのです。

今回は2つの言葉をご紹介しましたが、それ以外にも普通に使っている言葉が本来の目的に合致していないように思える言葉をよく耳にします（生産性、原価率、付加価値など）。

新型コロナの蔓延により、デジタル化、働き方の多様性、労働者のスキルミスマッチといった大きな流れが急激に加速したように見えます。変化の時代には、変化対応できることが最大の関心事になるわけですが、まずは社内に飛び交っている言葉の意味や解釈が、経営の目的に合致して使っているかについて見直してみたいかがでしようか。

【問い合わせ先】

新潟県中小企業診断士協会

ホームページ：https://www.n-smeca.jp/

電話：025-378-4021

Eメール：office@n-smeca.jp