Management Viewpoint

『　共通言語を持つ　』

コミュニケーションにとって言語の占めるウエートは大きい。小説などでも翻訳したものでは何となくしっくりこないものも多い。会社の中でも同じである。本当に同じ言語で語られている場面がどれほどあるのだろう。

場合によっては下手な翻訳で耳に言語は聞こえてはいるものの、理解という段階へは至っていないのではないだろうか。ここに真の共通言語を持つ会社とそうでない会社との違いがある。

企業内における最大の共通言語は数値である。会議の中で、「もう少し」とか「大幅に」といった言葉が飛び交っている会社は要注意である。「もう少し」や「大幅に」といった表現は共通言語にはなりえない。それらは全て個人が持つ感覚に過ぎない。10人いれば10人感覚は異なる。したがって認識もばらばらである。

共通言語をつくるには「割り算」が必要だ。実績÷目標、これは誰が計算しても結果は同じである。小数点まで共有できる。正しい仕事をするためには物事の数値化が必要だ。

数値化以外にも共通する認識が必要である。良否と善悪、この境となる基準を設定しなければ正しい判断ができないはずである。

ある会社の社長が「誤配」についてこんな話をされた。「わが社のルールでは納品書と品物があっていれば、それは誤配ではない。正しい仕事である。ただし、お客様が注文したものがお手元に正しくお届けできなかったことは問題である。」

多くの会社ではこのような事象に遭遇した場合、単に「誤配」と処理してはいないだろうか。確かに、注文どおりの品物は届かなかった点だけを取り上げれば誤配である。しかしこれを単なる誤配とした場合、問題点がぼけてしまう。この配達は正しかったとした上で、その上流にある注文時における情報処理の段階に焦点を当てるべきなのである。

それを解決し、注文から納品までの基準(あるべき姿)を決定する。そしてその「あるべき姿」を維持することが管理であり、マネジメントということになる。マネジメントの原点は「あるべき姿」にある。

「あるべき姿」から逸脱しないよう、自社の共通言語や共通認識があやふやなものになっていないかを見直していただきたい。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「FCCマネジメントレター（無料）」バックナンバーより掲載しております。
詳しくはこちら☞　http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html
◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて㈱タナベ経営および原著作者にあります。
発行・編集　株式会社タナベ経営

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

FCC REVIEW

100年先も一番に選ばれる会社を志す経営者へ送るエグゼクティブ総合戦略誌。
優秀企業のビジネスモデルや、成長産業の特集など幅広く価値あるコンテンツをご提供いたします。

年会費：　24,000 円(消費税別)

配信日：毎月1冊　年間12冊配送　／　A4判　84ページ

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄　FAX:06－7177－4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

(株)タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL　:06－7177－4006
FAX　:06－7177－4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取扱いについて」
タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー(http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/)をご覧下さい。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。