

(連載「ワイワイガヤガヤ経営品質」)

### 三重県経営品質協議会運営委員長 長友 隆司 (Kairos 社長)

商いは賑わい

「商いは賑わいから」とよく言われます。商売の中身も大事だが、購ってくれるお客様や町のにぎやかさをまず作り出さなくてはならないという先人達の知恵なのでしょう。何を買うでもなく何をすることもなく、人がゾロゾロ、ワサワサいっぱいいる状態を作り出すのが商売の基本。賑わいのない所に商いは立ちません。

さて、先日、三重県庁から率先実行大賞の発表会のためコメントしてほしいと連絡がありました。県庁講堂に出かけてみると、「なんやしらんけど賑やかやなあ」という雰囲気。おそらく300人以上の参加があるのではないのでしょうか。指定された席に行ってみると、民間人、企業人、社長さんに校長さん、いろんな人が県内のあちこちから来ている様子。「あんたも来てたん?」「おもしろそうやしね」と談笑が始まります。

率先実行大賞というのは、三重県庁が経営品質の枠組みや考え方にに基づき、自分の職場で課題を見つけ、取り組み、その成果を一年に一回、発表しあおうというもの。今年で9年目になります。今年の発表は各部局190の応募があった中から選抜された10事例。それぞれの職場ではもっと多くの取り組みがあるとのこと。上方落語ならここで「その陽気なことッ!」という一言とともにお囃子でも始まりそうなところですが、「やってまっせ!」という陽気な雰囲気が伝わってきます。

発表が始まりました。さまざまな取り組み事例が短い時間の中で発表されていきます。具体的な取り組みの中で「なぜその取り組みが必要なのか」「どうやって自分たちの仕事の価値をそれを必要としている人々に届けるか」ということが語られていきます。

行政への批判は簡単です。「こんなことに金をかけるんやったらもっと他のことに金をかける」とか「改善事例を積み重ねることが経営品質なのか」という批判など、さまざまに言われ続けながら三重県庁はこの取り組みを重ねてきました。

どんな組織でも2:6:2の原則というのは働いているはず。2割が真剣に仕事に取り組み、6割の人は様子見をし、残りの2割の人は他所を向いている。行政マンにも「できる」2割はいる。さりとは切捨て御免と「できる2割」だけで走るのではなく、様子見している多くの仲間やちょっと斜に構えた人たちをどう活性化させていくのか、組織の中にどう賑わいを取り戻すのか。人がおもしろがってくれる、参加してみようと思う、具体的な行動を通して何かを感じる、その先に見えてくるものがある、三重県庁の取り組みから、そんなことを思うのは穿ち過ぎでしょうか。

翻って経営品質向上活動。簡易版のアセスメントを作ってもらったり、やはり賑わいに向けて手を拱いているわけではないのだと、どこかで胸撫で下ろす安堵感もあるけれど、地方での経営品質向上活動は山あり谷あり、天気晴朗なれども波また波の荒れ模様。ため息ばかりが出る始末。とは言ってもヘコタレているわけではありません。「賑わい、賑わい」っと、めげない、まげない、くじけない。これも教えてもらった商いのコツ。

「そろそろ」と進行係に促され、なんと知事がニコニコしているその前へ。そんなことなら「何を話すかどう言うか」ちゃんと準備しておいたのに…。さっぱり決まらぬままマイクを握り、枯木も山の賑わいと腹をくくって話し出す。やがて会場のそこそこで笑顔とともに頷く様子。「ホンマ賑わい千両やなあ」ジーンとききました。