

(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)

凡事徹底の経営を実践 富士ゼロックス三重

2007年度三重県経営品質賞優秀賞を受賞した富士ゼロックス三重はコピーマシンを中心に商っている販社です。ゼロックスグループにおける三重県というのは特別な意味があります。シャープが液晶を「亀山モデル」として売り出したように、実はゼロックスのコピーマシンもまた三重県産品の一つです。三重県産工業製品は他にも山ほど。

「おおげさな」とおっしゃいますなご同輩、根拠のある話です。実は三重県はここ数年、県内総生産の伸び率では全国一を続けている産業県。意外とその事実は知られていません。言わないからです。「勝ちを言うても足しにもならん」人の妬み嫉みを呼ぶばかり。「名より実取れ」モノ言うな。江戸の悪口に「近江泥棒、伊勢乞食」というものがあるそうです。近江の辣腕、伊勢の始末、伊勢商人は出納にうるさい、数字を始末する、ということの比喩だとか。言葉よりも数字を信じる、堅実経営こそ伊勢商人の習性。果たしてそうか、誤解はないか。昨今、「強い経営は？」と問えば「堅実経営」と答えが返ってくる。されど「石橋叩いて渡りもせぬ」そういう固陋な精神を伊勢の堅実とは言わぬ。

三井が江戸で反物売る。屋号は越後屋。「なんでや？」伊勢屋、近江屋、あり過ぎて目立ちもせず。「現銀掛値なし？商売の基本を知らんのか？」後発ゆえ同じビジネスモデルでレッドオーシャンに溺れる愚は犯さぬ。人様の嘲笑あれど我が算盤に置き違えがなければ「橋架け替える」、そういうリアリティこそ伊勢商人の強み。産業県たるは時を経て甦る遺伝子の為せる技。

さて富士ゼロックス三重。やはり手堅い計算と進取の気風に溢れた会社です。経営品質の事務局は松井さんと言います。人格者の濱倉社長と飄々と事務局業務をこなしていく松井さん。奨励賞から3年の期間を置いての受賞です。前回の審査で指摘を受けたフィードバックレポートを元に徹底した改善を積み重ねてこられたのだとか。中でも一番大きな変更はリーダーシップのあり方で、濱倉社長の強いリーダーシップでひっぱり続けてきた前回までの経営と「根本的に変えました」とのこと。「リーダーが変われば組織が変わる」絵に描いたような変革の道筋です。淡々と語る社長の話に聞き入ります。

同社には「凡事徹底」という言葉があるのだそうです。基本を大事にしようという意味もあるけれど、新入社員のレベルとマネージャーでは基本とする内容が違う、その違いを認識して為すべきを為すという意味なのだそうです。「エライ高度やなあ…」びっくりです。

考えてみれば経営品質が言っていることは、官であれ民であれ「自組織の価値提供先たる顧客をしっかりと理解して、明確な指針に基づきよく整備された業務プロセスを効果的に運用すれば期待した成果は自ずと現れる」ということでもあるはず。あまりにも当たり前過ぎて拍子抜けするほどですが、実は当たり前のことを当たり前にやるのが一番難しい。同社はそのことに思いが至ったということか。聞いていて、思わず「凡事徹底、やるもんだ」とメモっておりました。

授賞式の記念写真撮影。知事、社長の横に並んだのは、なんと松井さん。場内から「ウオー！」と驚きの声が上がりましたが、やがて会場を満面の笑みに変えました。さすが「凡事徹底、やる」もんです。