

社会人と組織人

ある雑誌記事で、最近の若者はパソコンが使えないという話が出ていました。スマートフォン発売から8年（iPhone 発売 2008 年）、タブレット端末の普及から6年（iPad 発売 2010 年）が経って、指先とアプリで何事も済んでしまうのでコンピュータ技術を身につける必要がないという話でした。同時にあるネット記事で、最近の若者の中には一度も CD を買ったことがない、漫画以外の書籍を買ったことがない者がいるという記事を読んで驚きました。何やら眉につばを付けそうな話ですが、自宅に CD プレーヤーがないという話を聞くと、ひょっとするとそんな世代が現実存在する可能性はないとは言い切れません。

社会人要求、組織人要求

企業組織は、営利を目的にしつつ組織上で動くのでさまざまな決め事や制約があります。そしてその最低限のルールが「社会人要求」と「組織人要求」です。

社会人要求とは、①社会人としての自覚（認識）を持っている、②社会人としての役割を理解している、③社会人として他人に迷惑をかけない、というものです。具体的に言えば、挨拶、服装、電話対応、名刺交換、敬語、手紙、メール、席順、姿勢などといった要素をきちんと満たしていることです。

組織人要求とは、そうした社会人要求を果たした上で、①組織の目的・目標を理解している、②組織の中で自分の役割を自覚している、③実際に行動している、ということです。具体的には、報告・連絡・相談（ホウレンソウ）、会議参加、書類提出、コミュニケーション、能力向上などという組織活動に必要なスキルを備えているというということです。

こうした2つの要素は、本来学校教育や社会に出る前に「常識」として身につけておかねばならないことでした。しかし昨今では親や教師にそうしたスキルがないために、若い世代にうまく伝わってはいません。そして昔は会社に勤めた時に、ベテランや鬼軍曹的な上司が徹底的に再教育をしていたはずなのですが、現在ではそうした教育まで「パワハラもどき」の扱いを受けて組織で真剣な取り組みとして扱われてはいないようです。

本当の「企業格差」

われわれコンサルタントは、企業を訪問するのが仕事です。そして最初に訪問した時の「第一印象」を大切にします。

「明るい会社」「暗い会社」「清潔な会社」「不潔な会社」「緊張感のある会社」「どこか緩んだ会社」「伸びている会社」「停滞している会社」……。そうした第一印象で受けた感覚は、コンサルティングの実務の時に重要な鍵となります。事務所の佇まい、電話の対応や挨拶、名刺交換、打合せ状況など随所にその会社の個性が現れます。そしてそこで問われるのは、所属する業界や取り扱う商品・サービスなど以前に「社会人」「組織人」としての教育をきちんと受けているかどうかの差となって現れています。

我々の訪問が組織内でちゃんと通達されている組織の対応は気持ちの良いものであり、スムーズです。他方、そうした情報の共有が出来ていない組織では、玄関先からギクシャクとして、なおかつ気持ちの良いものではありません。名刺を差し出しても片手で受け取る工場長や自分の名刺も出さない現場の担当者など実際に存在するのです。

右肩上がりの時代ではありません。物を作れば、物を運べば、物を並べれば売れた時代などとうの昔に終わっています。これからは間違いなく「人の差が組織の差」になります。そしてその差は「社会人教育」「組織人教育」をきちんと受けて実践できているかが前提です。

人口減少の中で消費の規模は落ちてきます。減少するパイの奪い合いはすでに始まっています。顧客に選ばれない組織は消えてゆく以外に道筋はありません。経営のどこかのシーンで、一度自社を見つめなおす必要があります。

（本文 1,545 字）