

5Sから始める中小企業の組織活性化術

第9回 組織の中の「共通語」

組織の中の「抽象語」を取り除く

「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「躰(しつけ)」という5つの要素を組み合わせた「5S活動」について説明しています。一見単純な「道德概念」を示しているように思える5つの言葉ですが、それぞれが意味する機能を理解し、組織の中に落としこむことが出来れば、組織は大きく「変化」します。

一般的に企業組織は多くの世代によって構成されます。10代、20代といった若い世代から、中堅、ベテランといった多様な世代によって成り立っています。当然その世代は、育ってきた時代や環境の違いによって、価値観も様々です。そうした組織にあって、「きちんと」という言葉の意味も受け取る人にとって異なります。経営者や幹部が部下に向かって「きちんと挨拶をしろ！」と言った時、「きちんと」というイメージが同じでなければ、思惑ははずれます。「きちんと片付けろ！」「きちんとした格好をしろ！」と言い続けても、なかなか組織は変化しません。なぜならば、多くの組織では今まで一度も「きちんとした形」を示したことがないのです。「事務所をきちんとしろ！」と言っても、今まで一度も「きちんとした事務所」を見せたことがないので、言われた方はどうすればいいのかわからない。「倉庫をきちんと片付けろ！」と言ったところで、「きちんとした倉庫」を見せたことがないので、途方に暮れる。挙句、世代によって、個人によって違った感性で行動を起こすので、結果がバラバラ。

つまり、多くの組織が「きちんと」「ちゃんと」「しっかり」などという「抽象語」で組織を動かそうとするので、組織がまとまらないのです。

5S活動は「共通語」

5S活動は、目に見える活動です。目に見えるので、誰でもが、その取組や進捗を理解することができます。

「帰宅時に、机の上に置いて良いものはノートパソコンのみ」という5Sルールを定めた組織の朝一番の風景は、メモ用紙一枚机の上にはありません。

「駐車場に車を停める際には、必ず出船(バック駐車)で行うこと」と決めた組織では、170台の車がすべてバック駐車されています。

「掲示物を貼る際には、掲示期間と掲示者を掲示物に明

示し、期限を過ぎたら速やかに撤去すること」と定めた組織には、不要な掲示物が一枚もありません。

このように5S活動は、目に見える仕組みなので、「やる人」「やらない人」がすぐにわかります。5S活動という全体の仕組みを作り上げる中で、組織の中の「緊張感」を高めてくれます。

「利益」という「共通語」

組織の究極の目的は「存続と発展」です。その目的を達成するためには「利益」が必要です。その「利益」を確保するためには「一元を拾う」「一元を落とさない」という緊張感のある日常空間が必要です。

「きちんと挨拶をするということはこういうことだ」

「きちんとした事務所はこれだ」

「ちゃんとするとは、ここまですることだ」

ということを目に見える形で示してこそ、緊張感のある日常や空間が生まれます。そうした「場」「環境」が、まっすぐに「顧客の評価」や「利益」につながっていくのです。

緊張感のある組織では、「書類の未提出」がありません。

「会議に遅刻する人」がいません。「服装の乱れた人」が

いません。「挨拶をしない人」がいません。

つまり「伸びている組織」「儲かっている組織」には、ちゃんと理由があるのです。

