

～ 昨日の風 明日の風 ～

経営コンサルタント 独白録

【第133回】 伝わらない「きちんと」「ちゃんと」



戸敷 進一

1956年生まれ、宮崎県出身の経営コンサルタントで、経営改善支援センター（福岡市、URL: <https://sien.co.jp/>）代表取締役。業種を問わない「組織活性化」の専門家として、全国300社以上の企業の活性化を指導。全国の商工会議所や企業などからの依頼で講演活動もおこなう。明確で分かりやすい表現で驚くほど短期間で「組織」を変えるのが強み。また、帝国データバンクの契約コンサルタントとして九州各地の企業を中心に多くの実績を上げている。

今年の3月から、東海道新幹線・山陽新幹線では「完全禁煙」となりました。東京から博多まで5時間の間煙草を吸えないのは辛いと言う話も聞きます。背景には、非常に低い喫煙率があります。昭和41年（1966年）の成人男性喫煙率は83.7%でその年がピークです。その後喫煙率は下がり、平成元年（1989年）には55.3%、令和元年（2019年）には27.1%まで減少しました。そして令和4年（2022年）の統計では何と14.1%まで下がってしまいました。

「昔はバスや鉄道の中、航空機の中でさえ喫煙ができていたのだ」と若い人たちに伝えると驚かれます。米国の映画では喫煙シーンがあるだけで年齢制限がかかり、日本のテレビでも喫煙シーンはほぼNGです。よって、古い映画やドラマは通常の放送では再放送ができません。このように、世の中の価値観は少しずつ変化しているように見えて、確実に次のシーンを形作っていきます。

きちんと！ちゃんと！

「きちんと挨拶をしましょう」

「ちゃんときれいにしましょう」

「きちんとした服装をしよう」

「ちゃんとした返事をしましょう」…

集団行動を行う際に、極めて当たり前だと思われている概念があります。それは、「人として」や「組織人として」などの言葉で言い表せられる1つの秩序ある状態のことです。わかりやすく言えば「男らしく」「女らしく」「学生らしく」「大人らしく」「企業人らしく」ということなのですが、昨今では【価値観の多様化】と言う一見綺麗そうに思える言葉のもとにばらつきや混乱が目立ってきました。

世代や職種によって「きちんと」や「ちゃんと」という意味が異なり、仲間や顧客との間でうまくコミュニケーションが取れなくなってきているように思います。結果として人材の定着率が低下し、人手不足や業績の悪化を呼び込んでいるのかもしれない。

知恵と知識の伝承

近代社会が成立する前の時代には、知識や知恵は親子や祖父母から孫へと伝承されていました。今の時代のようにデジタルなどというものが存在しないのでそうした「手造り」に近い丁寧な仕組みと人間味のある関係の中で知識や知恵は育まれていたようです。

昔は当たり前のように出来ていたことはその時には格別意識されることはありません。人にきちんと挨拶することや身綺麗にすることは当たり前であり、自分の仕事に責任を持つことも後輩や部下の面倒をみることも人に迷惑をかけないことも当たり前だったのです。しかし、時を経て人々の「意識」や社会の「価値観」が明らかに変わったとすれば改めて育成や組織のあり様を考え直さなければなりません。

「不易流行」の具現化

人類初の人工衛星は、1957年にソ連が打ち上げたスプートニクス1号です。そして2024年4月時点で約9000基が運用されています2022年の打ち上げ件数は2368基でした。研究・調査・通信・軍事などの目的で科学技術は我々の気付かないところで急速に発達しています。

不易流行とは、俳聖・松尾芭蕉が「奥の細道」の中で、俳句を作る際の心得として、古くから伝わる変えてはならないもの（不易）と時代に合わせて変えていかなければならないもの（流行）のバランスが大切であることを伝えた言葉です。

まさに現代は不易流行の戦いです。古臭いものはためらいもなく打ち捨て、古き良きものを残し、時代変化のアンテナを伸ばし、取捨選択を勇氣を持って行う時代です。そうしなければ組織の中の【価値観の共有】は獲得できません。経営者の思う「きちんと」「ちゃんと」が組織の中で本当に浸透し具現化されているかどうか。そのことの重要性を経営幹部が理解しているかどうか。企業格差はここから始まります。いや、始まっています。