



元氣とタイムリーな情報を提供する

# 五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐 勉 2022年01月11日 第1051号「週刊五十嵐レポート」

## 人はミスをする

卸会社の社長の話。最近営業現場で、商品の価格を間違えたり、顧客に違う顧客に送る商品を間違えて送ってしまうなど単純なミスが続発していた。社長は、リーダーにおける管理の不徹底を指摘していた。

これはシグナルである。このままミスした人に上司が「以後気をつけなさい。もっと注意してやりなさい」と説教して直るものではない。会社の仕組み、体質に大きな問題が潜んでいる。そこに社長は気づけるかどうか。

ハインリッヒの法則というものがある。1件の重大災害の裏には、29件のかすり傷程度の軽微な災害があり、更にその裏にケガまではないものの300件のヒヤリとした体験が存在すると言われている。

失敗学(畑村洋太郎)によると、「失敗とは、人間が関わって一つの行為を行ったとき、望ましくない、予期せぬ結果が生じること」。

人間はミスをするということを前提にした仕組みを構築すること。どんなに完璧なシステムでも誤って操作してしまうのが人間。人間が誤操作した場合に「間違っている」という警告を発し、事故を防ぐような仕組みを作ること。人間がミスをしないような、またはミスした時すぐに善後策が打てるような仕組みを作ること。

「どういう原因がどんな結果をもたらしたのか」を正しく理解する。ミスが起きたとき目に見えるのは「結果」だけ。まだ見えていない「原因」を辿っていく。「原因」には「要因」と「(会社・人)体質」の2つから構成されている。「体質」は組織や人間の「特性」。

繰り返されるミス(失敗)を否定的に捉えるのではなく、プラス発想に置き換える。ミスの特性を理解し、不必要なミスを繰り返さないとともに、ミスから新たな知識や仕組み作りを構築し、会社や人の成長につなげる。

ミスをしたことにより、「原因」の中にある「(会社の)体質」に直面する。ミスをなくす仕組み作りは、実は、会社の体質改善活動になる。この役割は小さな会社では従業員のリーダーではなく、社長である。「頑張れ、社長」

ちょっと  
長くなる出来事

昨年末、日経新聞に「米中対立のストーリーディング(ユニクロ)の柳井社長のインタビュー。米中の対立について、「現実を見てほしい。米中は対立しているかのように見えて実際は対立していない。米国の金融資本は中国への投資に流れ、逆に米アップルなどの製品はみな中国製。中国の対米輸出額も増えている。米中は経済的にはうまくいっている」(ジェットロより、中国の2021年上半年米中への輸出額は前年同期比42.7%増の2530億ドル)

「(潜在的に競争をたたく)米国の本音を理解すべきだ。かつての日本も今の中国と同じ目にあってきた。日本車の輸入車がハンマーで壊され、トヨタも公聴会に呼ばれた。米国はそういうところがある」

ウイグル問題について、「米中に対して中立でありたい。米国の手法は企業に踏み絵を迫るもの、その手には乗らないぞと示したかった」

確かに米国企業は中国に進出する記事をよく見る。政治と経済は別ものとみているのかもしれない。新聞等のメディアの情報のみではわからない。私も80年、90年代の米国が日本に対する仕打ちを忘れていない。米国が一番でなければいやなようだ。そのためには相手に難癖をつけ、因縁を吹っかけてくる。自ら真実を見極めて、自分で判断し、行動する。



一口メモ  
知識

## 幾(き)を研(みが)く

それ易は聖人の深きを極めて幾を研くゆえんなり。ただ深きなり、故によく天下の志に通ず。ただ幾なり、故によく天下の務めを成す。ただ神なり、故に疾(と)からずして速やかに、行かずして至る。

易経は、聖人が物事を明らかにするために、時の変化を微細な粉末に擦り砕くほどに深く研究して極め、「幾」兆しを察する能力を養うための書物である。

物事の深きを極め、洞察力を養うことで、人々が向かうところ、社会が望んでいることは何かを知る。そして、自らが志すべきは何かを知り得るのである。

「幾」を知ることは、物事の機微、兆しを見ただけで、声なき声聞き、見えないものを読み取ることである。それゆえ社会に役立つ務めをなすことができるのである。

物事の前兆をいち早く察し、些細な問題が発展して大事故や組織の崩壊を招く前に、焦らず速やかに、行動を促されずとも対処する能力を体得するのである。易経は古来、リーダーが身につけるべき能力が記されている。

「易経一日一言」(致知出版/竹村亜希子)より

- 「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日・水曜日 午前10時～12時
- 「戦略社長塾東京」銀座校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

㈱五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5  
TEL03-3659-7703 Fax03-3659-7077 info@igarashireport.com

