

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

## 脱ヒト化時代の人材育成戦略

右掲は、中小企業家同友会新聞の記事にあった「3つの“キ”」です。IT関連の社長さんが書いておられて「環境を整えねば単なるブラック企業になる」とコメントされていました。現実社会の流れは生産性向上を唱え「働き方改革」と錦の御旗を掲げていますが、それとは逆にドンドン人による仕事が減少しています。例えば、自動車保険を例に挙げると従来は自動車販売店や保険代理店が介在して契約する傾向でしたが、最近ではネットだけで済ます保険が出ており、代理店手数料や代理店担当費を省く分コストダウンになり格安になっています。代理店を飛ばす代わりにネットで24時間事故受け受付を行い、TVコマーシャルでは相手との交渉もその場で行うというサービスを告知しています。このようなサービスは、従来では不可能に近いもので、顧客側には大きな安心サポートになっています。

このように、ITやAI化が進みサービス形態が大きく変わっています。代表的なのは工業用品などでミスミやトラスコ、モノタロウ等と言う会社です。資金力に任せて豊富な在庫(質と量)で安価に即納できる設備を基盤にして、多くはネットで注文を受けるシステム化で受注要員を削減しています。同じような事は金融機関でも始まっており、個人の新規申し込みを店舗に設置したTV会話BOXでセンターと直接行うようにしており、店舗での応対を付加価値の高い分野に限定するようにして応対要員を減らしています。おそらく、殆どの銀行は店舗をより集約して、その代わりコンビニなどのATMを活用する方向で人員削減に向かうようです。

このような流れの中で中小零細企業が生き残れる分野を見つける必要があります。QCDSという言葉がありますが、Q:品質が大企業が大量生産するような商品なら、C:コストが勝負になり、D:在庫して即納できる大手企業が優位になるのは自明の理です。中小零細企業が生き残るには、残るS:サービスの分野で知恵と汗

### 【3つの“キ”】

- ・期待
- ・機会
- ・鍛え

中小企業家同友会新聞より

## 「鄙の論理」で小さな「土俵」づくり

を出す必要があるのです。20年程前に細川護熙さんと岩国哲人さんの共著である「鄙の論理」という本を思い出しますが、寂れていく地方の活性化を説いたものでした。しかし、地方は寂れるばかりで、東京一極化で大阪でも勢いを失っているのが現状です。東京にはない物を打ち出すと言っても、大阪ですら若者離れで高齢化しており未来を見据えた一石が難しい状況になっています。

「鄙」という文字は「支配の及ばない未開地に住む人々。」と辞書にありますが、「3つの“キ”」を中小零細企業が実践するには、大手の及ばない分野を選ぶ事が大切です。大手は無人化で社員の給与水準を高める中で、中小零細企業も「鄙」の分野で生産性を高めて給与格差を縮める必要があるのです。例えば、データで受注できた物は業務ソフトで自動化して人員レスに向かう必要があり、この分野でも単に即納だけでは不十分であり、例えば、外注加工が必要な分野や指定場所への納品という現場で人が介在する分野で勝ち残るのも一つの方向性です。

この為に、専用の業務ソフトで自動化すると共に専用の納品伝票や外注指示書などを自動化して「誰でも」できるようにしておく事が基本です。ベース課題を克服した上で「期待」を明確化する訳です。個別対応で「困り事」を訊き出して調達代行を行うという信頼関係を確立して、お客様から期待される存在になる事がポイントです。その上で「機会」つまり交渉の場で十分な対応できるコミュニケーション能力を「鍛え」るというスキームが浮かぶ訳です。

これは一例ですが、多くの仕事はITやAIの進化で人員レスになって行き、規格品などのNB商品は大手のネット販売が勝るようになるので、違った分野で「土俵」をつくる必要を痛感します。その「土俵」が明確になれば、「期待」も「機会」も「鍛え」も可能になるのです。そうでないと精神論でブラック企業化した「期待」や「機会」・「鍛え」になると危惧しています。

### ワンポイント・アドバイス

これからの人材を考えるキーはITで置き換わる部分から人を排除して、付加価値を高める人材と単純作業のパート・アルバイトに2分化する必要があります。それを可能にするのが単純作業をソフト化してパート・アルバイトの方でもストレスなくボタン一つでこなせられるようになる事です。

弊社はお客様に業務改善ソフトを提供して貢献しています。ご相談下さい。

