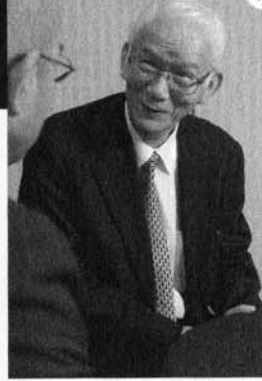


第2回 上田惇生先生編——②



ドラッカー学会代表 上田惇生先生:1938年埼玉県生まれ。生前のドラッカーとも親交が厚く、「マネジメント」を始めとするドラッカー主要著作の全てを翻訳している。著書に「ドラッカー入門」「ドラッカー 時代を超える言葉」(ともにダイヤモンド社刊)がある。

あなたがやっているのは
どきどきわくわくする仕事ばかりか?

「もし今日これを行っていないかったとしても、改めて行おうとするか」

岩崎…良い財サービスを提供することで、顧客が豊かになり、働く人たちも自己実現できる。それが事業とマネジメントの目的であり、感動の種だということですね。

上田…そうそう。そして働くということと感動するってところをつなげると、こんな話もあります。ドラッカーはGEのジャック・ウェルチの相談相手になっていたというので有名ですけど、最初にGEの経営について話したときに、あなたの会社は色々なことをやっているけれども、今やっている事業は、今始めてなかったとしても全部やるつもりなのか、ってこう言われて。それでウェルチが、いやそうじゃなくていろいろ行きがかり上もある、と答えたとこ、じゃあ本当に値打ちがあるもの、今やってなかったらやろうと思うもの。そういう事業だけに絞ったらどうかっていうことで、事業の絞り込みをやったんですね。そして経

とはありませんか?」と聞いたんです。そのときにウェルチが、いや、あるんだと。実はドラッカーには正確に言う、「あなたがやっているのは、どきどきわくわくするような仕事ばかりか?」とこう言われたと。GEがやっている仕事の中にはそんな面白くないものも、そりゃあ、ある、と。そうしたらドラッカーは、それはいけない、一生懸命わくわくしてできるものだけをしなさい、そうでないものはそれを一生懸命やる場所に任せなさいと。

岩崎…わくわくというのがドラッカーさんらしいですね。

顧客に対しては
ベストのチームで対峙せよ

上田…そう。ドラッカーの言わんとすることはお客様に対してはベストのチームを組むってことです。アウトソーシング

営戦略として「二位二位戦略」っていうものを、ウェルチとドラッカーが共同開発したんです。その業界で、世界で一番か二番になりたいもの、なれるもの以外は、手をつけないっていう戦略ですね。そしてここからが本題なんですけれども、ドラッカーが亡くなった後、ウェルチのところインタビューに行った人がいるんです。

岩崎…それは興味深いお話ですね。

「二位二位戦略」に加えて
ドラッカーが言ったこと

上田…そのインタビューに行った人というのは、ドラッカーの伝記みたいなのを作するために、ドラッカーに頼まれて、元クライアントや元学生などに取材していた経済学者なんですけれども。ウェルチのところにもドラッカーが存命中から裏付けのインタビューをしているんですが、亡くなった後にまた行ってですね。そこで「あなたとドラッカーの有名な二位二位戦略っていうのをお伺いしたけれども、それについて他に付け足すこ

グ一つとってもそれは単にコストカットの手法と違うのではなくて、いい仕事をする、どきどきわくわくするような仕事をやる、そういう者同士が組むってことなんです。そしてそれがお客様に対する礼儀だって。やりたくない、わくわくしない仕事をやっている、そういう人間がお客様の前に出て仕事しちゃうと、創造的なことができないばかりか、つまらないミスもたくさん起こる。顧客も不満だし、働く側もますますつまらなくなる。悪い連鎖の始まりです。だから、最高のチームでお客様に対峙しなさい。顧客が一番大事で、仕事は感動の種なんだと。最高のチームで仕事をするところが働く喜びを得るためにも、成果をあげるためにも、一番大切なことなんだっていうね。

岩崎…そうですね。やはり人間の気持ちに焦点を合わせる、というのが大切ということですね。金儲けや効率だけが、人間の本来に求めているものではない。それよりも、どきどきわくわくする方が大事だったりする。そこを見誤らないことがポイントなんです。