

《中小企業はドラッカー5つの質問で働き方改革を乗り越えられるか!?!》

2020年1月15日 株式会社 j P C 松井洋治

消費増税、五輪投資の終了、グローバル化、人口減少、少子高齢化、AI台頭、2025年問題、デフレ不況が続く売上減少要素は山積。働き方改革、最低賃金の上昇が進められさらに円安も加わり原価は上昇。これまでと同じ物を同じやり方で提供しても利益は出ない。中小企業の平均経常利益率※は3.48% この利益率で中小企業は、どうすれば生き残れるのだろうか？

解決策としてイノベーションが叫ばれるが中小企業のイノベーションは一向に進んでいない。イノベーションに必要な資源（人・モノ・お金・仕組み）の余力もない。さらに最大の理由は、進むべき道が見えないことにある。自社の戦う新たな市場、可能性が見えてこない。

しかし、私は、2つの理由で中小企業に明るい未来を描いている。

1. 変化の時代、規模が小さい事が変化に対して強みになる。意識改革により短期間で改善改革が可能。
2. 中小企業の業務は、今でも無駄・ムラ・無理、改善余地の塊でなりたっている。

イノベーションに繋がれば収益改善余地は大いにある。

日本には「お客様は神様です」という考えが蔓延し顧客も選ばず言いなりの経営がまかり通ってきた。無理な納期や変更、過剰なまでの品質、本質を離れることも多くある。しかし、その都度、神である顧客の目先の要望までを聞くことが最良だと考えられ自分を殺して対応してきた。ミスをするると直ぐにクレームなる世の中の風潮は評価の仕組みが減点主義なり、自らの考えで行動すると従業員さんにとっては、失敗をすると減点される仕組みになっている。

では、この状態をどうやって打破するか。ドラッカー5つの質問が真の働き方改革につながると考える。改善活動の基本は①強みの強化 ②弱点の改善である。誰もが理解する基本であるが大半の企業は自社の本当の強みが分からない。5つの質問は強みに基づく改善である。しかし、顧客が何に一番価値を感じているか知らない。

5つの質問の原点は提供価値の理解である。ミッションの原点は自社の強みである。なぜ、その強みが分からないのか？理由は、強みとは顧客が決めるものである。競合との比較なのだ。

自社の本当の強みが分からない為、弱点にフォーカスしてしまい減点主義に陥って従業員の能力を引き出せていない。

中小企業は自社の強みを理解し集中することで高い収益性が取れイノベーションに繋がり自社の明るい未来が見えてくる。

本当の働き方改革は、利益至上・減点主義からの解放と考える！

ドラッカー5つの質問（我社の場合）

1. 我々の使命は何か？
クライアントを次のステージに送り届ける事
2. 我々の顧客は誰か？
創業10年社員100人以下の
経営者と従業員さん
3. 顧客にとっての価値は何か？
次のステージへの気づき
4. 我々の成果は何か？
経営者・従業員の解放。日本の解放
顧客の売上を5年で2倍にする
5. 我々の計画は何か？