



物流ニュース

NO. 77

2010年8月

物流現場に見るサービス業に求められる人間的属性

企業が事業活動を行う一義は何であろうか。幾つかの意見は上がるであろうが、「顧客満足に貢献することにある」に異議を唱える人は稀であろう。そして、その貢献結果が、最終的に利益と言ったかたちで現われることは、「企業の利益とは、(実のある)貢献に対して社会が与えてくれる報酬である」と、小学校の学歴で世界的企業を一代で築き上げた日本屈指の企業経営者、松下幸之助氏の名言でも示されている。

一方、既に忘れかけているかもしれないが、世界経済を震撼させた2年前の出来事—世界同時金融危機に至るまでの21世紀の経済—の特徴は、過剰流動性から生み出されるキャピタルゲインの追求、つまり、マネーゲームの出現と進展であった。これは、正にバブルの世界であり、実のある貢献に対して社会が与えてくれる報酬としての利益のあり方からは対極的な、「強欲」を追求する状況にあったのではなかろうか。

資本主義が、このような状況を招く姿は、なんと1905年の時点で、社会学者マックス・ウェーバーが既に言及していたことには驚かされる。(参照【KEY WORD】)

ウェーバーの主張では、近代資本主義の発展は、中世のプロテスタント達の仕事に対する真摯な勤勉性に在り、一生懸命働けば、収入が得られそして増える、一方、慎ましく暮らせば支出が抑えられる。つまり、そこで生まれた余剰を事業に再投資することで、鼠算的に資本主義が発展したとの見解であった。

一方、マネーゲームに奔走していた現代社会全てが、中世のプロテスタント達に見られた様な、仕事に対する真摯な取組みを破棄してしまっているのではなかろうか。否、顧客満足の追求を第一義に、真摯に仕事に取り組む姿は、日本社会・日本企業の大きな強みの部分であり、正に我々物流現場において顕著に現われている日常の姿ではないであろうか。以下、物流現場における顧客視点に立脚した状況を、仕事への基本取組み姿勢、実践状況、伝承の三つの側面に分類し、サービス業に求められる人間的な属性を考察してみたい。

【仕事への基本取組み姿勢】

物流事業者の支店や現場に足を運ぶと、よく目に入って来るものがある。それらは、事業推進理念や自分たちのあるべき姿を標語として明記した掲示板である。その内容は、次の様な姿勢が示されているケースが多い。

- 人としての基本的な礼儀の徹底を謳っている。
- 自分の周り全てに感謝を示す姿勢を謳っている。
- 顧客満足向上を目指したサービス提供のための改善努力を謳っている。
- 自己を磨き高めることの薦めを謳っている。
- 安全に対し細心の注意を払うことを謳っている。 等

つまり、ここでの重要なポイントは、言葉としての明示と職場におけるそれらの共有化である。そうすることによって、これらの考え方が定着するのである。

【実践状況】

以下で述べるような実践状況が、日本企業の顧客指向性や高品質性の源泉となり、先に述べた基本的な取り組み姿勢をサービスに具現化する実際行為となる。それらを、次の三つに大別して示した。

一 顧客視点に立つ：

顧客の満足の達成を、自身の事業活動の喜びと位置づけ、そのためには個々の顧客の立場になって考え、業務を実践することが重要と認識する。そして、一つ一つのサービスの積み重ねが、顧客満足度と信頼を高めていくことと意識する。

一 工夫・どうしたら出来るか：

人間誰しも、新しいことや難解なことに対しては「できない」と決め込み、問題から目を背けたくなることもある。またそこには、自分自身の既成概念や固定観念が働き、チャレンジ精神を疎外する場合もある。一方、そのような姿勢からは脱却し、様々な制約条件（金、時間など）に立ち向かい捻出された知恵や手法こそが、価値があると考えられる。

一 対面・対話の重視：

人と直接会って対話することを重視している。その根本には、人生は人との出会いによって決まり、一期一会の精神をもって一つ一つの出会いを大切にする姿勢を重視している。メールや携帯電話が主要な連絡手段になっている現代社会への大きな警鐘ともなる。

日本のサービス業の基本姿勢は「顧客第一」を基本に、「丁寧さ」や「確認作業」が習慣化されている。度を越えた無理難題で無い限り、多くの場合で顧客要求に極力応える姿勢が見られる。物流現場においても、多少の無理でも知恵を絞り、集配時間、梱包形態など融通性のある対応姿勢を示してくれる。また、丁寧さに関しては特に際立っていると思われる。百貨店などの小売店舗で我々が買い物をした場合、その接客対応に関して不服に感じられるケースはほとんど無いであろう。購入したものが例え小額であっても、また、閉店間近に訪れても丁寧な対応に例外はない。宅配便の集配を取り扱っている店舗を訪れても同様に、どの店舗でも懇切丁寧な説明対応が受けられ、全員から大きな声で「いらっしゃいませ」そして「ありがとうございました」の礼がある。このレベルの懇切丁寧な対応姿勢は、まず海外ではほとんど期待出来ないと言っても過言ではないだろう。

このような状況は、現場による徹底した顧客視点に立脚した取り組みから醸成されて来るのである。

【伝承】

最後に、伝承が無ければサービスレベルは維持できない。先輩からの教えを引き継ぎ、そして自らの工夫をそこに加え、更にそれを後継の者に伝えてゆくことで、サービス事業者として相応しい人材が育ってゆく。

つまり、ここでのポイントは社内における人材育成のシステム化とメンターによる実践

指導となる。前者は、階層別の人材育成プログラムや各種スキル向上のプログラムである。この部分は各社教育担当部門が、人材構成状況や現場状況を鑑み有効なプログラムを構築してゆくことがカギになる。一方、後者に関しては、メンターとしてリーダーシップを持った人間による後人への熱き指導となり、特に現場系では重要となる。このようなリーダーとしての資質は、先天的な要素も大きい、必ず各社にこのような人間は存在する。誰がそのようなリーダーに相応しいかを判断するかは、その上のマネジメント層の目配りが重要になり、彼らの人間的な器と指導力に期待する部分が多い。従って、当然、平凡な器の人間からは大きな器の人間は育たないのも事実である。

当たり前になるが、顧客視点に立脚して仕事を進めること、それがサービス業に求められる人間的属性のカギであり、更に、それを継続伝承してゆくためには、熱き心のメンターによる指導が重要であることも加えておきたい。物流業を含め日本企業の現場を鑑みると、我々の社会には、このような人材が育つ土壌があると期待できる。

【グローバル化の中での考察】

海外から日本に帰ってくると、整然とした街並み、時間どおりに運行される交通機関などに接し、ほっと安心する一瞬が多々ある。これは、全て相対的に優秀で親切な人々によって支えられている。物流現場でも同様に、国際的に見てその高いサービスレベルは、真面目で、几帳面で、勤勉な個々の人間によってしっかりと支えられている。

近年グローバリゼーションが叫ばれて久しい。そこで、グローバリゼーションの個々の要素を見てゆくと、元々はどこかの国のやり方がモデルになっていることに気付くはずである。つまり、世界が便利で素晴らしいと考えて採用しているシステムには、元々それを生み出して推進した国が必ずある。

そして、ここで考えられることは、我々が持っている「顧客指向」「顧客視点」「品質へのこだわり」、これらの姿勢は、グローバル社会の中でも非常に高く評価され、実際に海外から日本を訪ねてきた人たちも感嘆を示している部分である。これからは、このように万人に認められる普遍的な価値を発信することで、日本のグローバル社会における存在価値が示せると考えられる。そして、このような姿勢は、我々が日常的に物流現場で接することが出来る姿勢であることを信じて疑わない。

【KEY WORD】: マックス・ウェーバーの指摘

金融資本主義の増長がもたらした混乱をみるにつけ、改めて、思い起こすのは、社会学者マックス・ウェーバーの指摘である。

ウェーバーは『プロテスタンティズムの倫理と資本主義の精神』(1905)において次のように言及していた。「営利のもっとも自由な地域であるアメリカ合衆国では、営利活動は宗教的・倫理的な意味を取り去られていて、今では純粋な競争の感情に結びつく傾向があり、その結果、スポーツの性格をおびることさえ稀ではない。将来、この鉄の檻の中に住むものは誰なのか、そして、この巨大な発展が終わるとき、まったく新しい預言者たちが現れるのか、あるいはかつての思想や理想の力強い復活が起こるのか、それとも、そのどちらでもなくて、一種の異常な尊大さで粉飾された機械的化石と化することになるのか、まだ誰にも分らない。それはそれとして、こうした文化発展の最後に現れる「末人たち (letzte Menschen) にとっては、次の言葉が真理となるのではなかろうか。『精神のない専門人、心情のない享楽人、この無のものは、人間性のかつて達したことのない段階にまですでに登りつめた、と自惚れるだろう』と」(大塚久雄訳、岩波文庫)