



「コンサルタントの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

第173回 約束できるか

信頼を得るベースは

仕事柄、様々な交通機関を利用する。それぞれで色々なアナウンスがされる。その中で流石と感じるアナウンスがあった。それは飛行機に乗った時のことだ。出発前に機長からこんなアナウンスがあった。猛烈に暑い時だったので、機内は冷房が効いていたのだが、エンジンの始動時には空調が弱くなることから「エンジン始動時に少しでも機内が暑くなります」と、わざわざそれをお断りするアナウンスがあった。感心したのは、それに続いて「安全運航をお約束させていただきます」と言われたことだ。通常なら「安全運航に努めさせていただきます。」と言いたいのだが、そうではなく、「お約束させていただきます」と言い切ったのだ。飛行機の場合は安全運航に努力するというだけでは具合が悪い。努力しましたがうまくいきませんでしたでは、即座に死亡事故につながる。それだけに「約束させていただきます」と言い切れるようにすることは極めて重要だ。この言葉は、整備や運航乗務員はじめ全員がやるべきことを間違いなくできているという確信が持ててこそ、はじめて言える。新幹線でもあわや大事故につながりかねないという事例があったが、日常利用する交通機関では、「安全運転に努めさせていただきます」というように努力しますというアナウンスはあっても、このように「約束させていただきます」というアナウンスは聞いたことが無い。

全員が約束を守ること

ところで、交通機関に限らず、私達の日頃の仕事においても「お約束いたします」と言い切れる仕事はどれだけできているだろうか。品質一つも100%良品をお届けしますと言い切る自信はあるだろうか。納期一つも期日までに間違いなくお届けさせていただきますと言い切れているだろうか。言い換えると、お客様との約束事を絶対に守ることが全員に浸透し、皆がそれぞれの役割（やるべきお約束）を確実に実行で

きて、初めてお客様との約束が守れる。一人でも約束を守らない人がいれば、組織全体として約束が守れないことにつながり、企業の信頼を無くすことになる。実際、不祥事を発生させた企業は、その企業すべてがそのような体質と見受けられがちだが、ほんの一部の人が約束を守らなかったために、このような事態を招いたということもある。

冒頭述べた事例は、以前経営破たんをした航空会社なのだが、再建において重要なことは、単にリストラや事業構造の変革、不採算事業からの撤退といったことだけではなく、全員が理念をしっかりと自分のものにし、その理念に基づいて自ら考えて行動できるということだ。企業での不祥事が後を絶たない。誰もが、正々堂々と「お客様に約束させていただきます」と言い切れる仕事をしている企業なら、このようなことは発生しない。

私の約束

ある企業では、このことを皆が意識するようという事で、全員が「私の約束」というカードに自分が責任を持ってやるべきことを記入して胸につけられていた。それぞれが自分のやるべきことを、責任を持ってやる事が組織への信頼につながり、信頼される企業につながる。このカードに記入して胸につけることは、全員が常にこのことを意識するようにしようということだ。

今一度、努力しますではなく、絶対に約束を守るという視点で、守るべきこと、やるべきことは何か全員が認識できているか確認してみてもどうだろうか。一人でも、まあいいかという人がいれば、組織の信頼は揺らぎかねない。

<執筆者プロフィール>



高橋 功吉 (たかはし こうきち)

(株)ジェムコ日本経営 / 常務理事 グローバル事業担当

大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMCI(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

中小企業を支える公的機関の

無料経営相談をご活用ください!

現地に精通した、経験豊かな相談員が、現地商習慣、法規制、税務・会計、法務に係る相談などに無料で対応します。都外企業やタイ企業にもご利用頂いております。

●ご相談例

- 自社で使用する金型の輸入・販売ライセンスはないが、輸入しなくてはいけなくなった・・・。手続きはどうすればいいの?
- タイ出張で年間180日を超えてしまい、タイの税務当局からは1年分の納税をするように言われたが、日本の本社側と意見が食い違ってしまい、何か良い方法を教えてほしい。
- 解雇した従業員から労働裁判の提起があった。今後の流れや対応策を教えてください。
- 税金の還付請求をしたのですが、還付されるまでに時間がかかりすぎて困っています。なぜこんなに時間がかかってしまうのか?良い対応策を教えてください。

相談時間

平日 13:00~17:00 (祝祭日、年末年始を除く)

相談日程

- 月 経営全般、税務、幅広い分野に対応
- 火 タイの人事労務・紛争解決及びCLMの法務
- 水 経営全般、サービス業・実務面に対応
- 木 税務・会計面、経営全般に対応
- 金 経営全般、経営戦略・財務に対応

相談員



梅木 英徹 (Hidetoshi Umeki) | 中尾 英明 (Hideaki Nakao) | 森山 太郎 (Taro Moriyama) | 吉越 康朗 (Yasuro Yoshikoshi) | 藪本 雄登 (Yuto Yabumoto) | 倉地 準之輔 (Junnosuke Kurachi) | 佐藤 洋史 (Hiroshi Sato)

●経営相談以外の事でもお気軽にご相談・ご利用ください。

- マッチング支援
- セミナー開催
- 交流会開催
- 商談ルーム提供
- 現地情報提供

(公財) 東京都中小企業振興公社タイ事務所
20 Floor Interchange21 Bldg, 399 SUKHUMVIT ROAD, KLONGTOEY NUA, WATTANA, BANGKOK 10110 THAILAND

●まずは右記のいずれかの方法で、お気軽にお問い合わせください。

WEBサイトのお問合せフォームから <https://www.topics.tho.tokyo-trade-center.or.jp/jp/contact/>

電話 +66(0)2-611-2641 | Eメール thai-branch@tokyo-kosha.or.jp