ビジネス習慣を見直してみませんか【三浦 利幸】(08.08.26)

世の中はメタボリック症候群対策全盛といったところだが、メタボ対策には、やはり生活習慣の改善が最も大切なようである。日々の食事、運動、睡眠、喫煙、飲酒などのちょっとした習慣が毎日、何年も繰り返されることによって、最終的にはその人の健康、さらには寿命までも大きく変えてしまうことになる。

そしてこれと同じようなことがビジネスの世界でも起きているのではないだろうか。日々の生活に習慣があるように、ビジネスのシーンにおいても習慣があり、その積み重ねが企業の業績を大きく左右しているのではないかと、筆者は考えている。

健康に関する習慣は主に人の行動に関することであるが、ビジネスにおいては行動の習慣に加えて、思考の習慣が特に問題になるだろう。

行動の習慣としては、例えば次のようなことがあるだろう。

- ・ 打ち合わせや会議では、決定事項や重要な伝達事項をメモしている。
- ・ 毎日一度は上司（部下）と直接話をするようにしている。
- ・ 受け取った書類は受け取った順に BOX に入れたまま溜め込んでいる。
- ・ 会議中に携帯電話がなったら必ず電話に出て、用件を済ませてから会議に戻っている。

思考の習慣としては、例えば次のようなことがあるだろう。

- ・ 楽しく仕事をするためにどうしたらよいか、常に考えている。
- ・ 気がつくとも業務に無駄がないかを考えている。
- ・ 何かをやるうとするとき、それをやるべき意義や実施事項より、つい「できるかどうか」を先に考えてしまう。
- ・ 問題が発生したとき、どう対処したらよいかより、「誰が悪いのか」を考えてしまう。

もちろん生活習慣にも、ビジネス習慣にも、よい習慣と悪い習慣がある。よい習慣を身につけ、いちいち指示したり、意識したりしなくても適切な行動や思考ができるということが大切だ。

気をつけなければならないのは、悪い習慣はその組織においては常識となっており、「悪いこと」だという認識がない場合が少なくないということである。それでも何人かは「おかしいんじゃないの？」と気がついていることもあるので、そのような声をできるだけ拾い上げるようにし、ときには外部の目でも見てもらうことも必要だろう。

習慣づけのためには、「望ましいパターンを一定期間強制的に実行する」ということが有効だろう。筆者は、意識改革から始めようとするとう失敗するケースが多いように感じている。形から入ることでその習慣に慣れ、それが当たり前だという感覚になれば、習慣として定着することになるだろう。

よい習慣を身につけた組織は、我々のテーマである経営品質の言葉では「成熟度が高い」と表現される。そしてこれが中期経営計画を絵に描いた餅にしないことに大きく寄与するものと考えている。