

企業活動を通じた 社会への貢献

私たちは、日常の業務をこなし、さまざまに起きる問題に対応する日々を送っています。そのため、自分の仕事や職場という視点で物事を見てしまうことが少なくありません。しかし、好む好まざるに関わらず、私たちの仕事はお客様をはじめ、社会の多くの人たちにつながっているのです。企業も社会の一員です。社会とどんな関わりを持っているのかという観点から、自分の仕事を考えることが大切です。

1 企業活動と社会とのつながり

(1) 企業は何を目指して活動するか

会社は、何を最も大切なこととして活動するのでしょうか。おそらく“利益を上げる”が頭に浮かぶことでしょう。職場では、毎日上司から“仕事の効率を上げろ”“ムダをなくせ”“売上げを上げろ”などと言われ、利益や効率という言葉を開かない日がないくらいです。だから会社にとって最も大切なことは“利益を上げる”になるのです。

しかし、会社は本当に利益第一でよいのでしょうか。“ゴーイングコンサーン”という言葉があります。“継続企業体”と訳します。あの会社が、と思うような企業や長い歴史のある会社の倒産が現実起きています。構造改革といわれ、今後もそんな倒産が起きないとも限りません。環境変化に対応し、会社経営を長く続けることは大変なことなのです。

会社にとって最も大切なことは、長く続けることです。長く続けること、すなわち“**永続性**”が企業活動の根本的な目的なのです。ただ、会社にいると厳しさを感じるものの、今後も続いていくと多くの人が信じています。しかし、環境変化の波に吞まれ、競争に負け、いつ倒れるかわからないのが会社です。長く続けることの難しさと大切さを、あらためて認識しなければなりません。

長く続けるためにどうしても必要なものが利益です。赤字が続けば、当然、お金が足りなくなります。金融機関からお金を借りることはできますが、それにも限度があります。お金が続かなければ倒産です。そうなった

とき、会社は急坂を転げ落ちるかのように一気に倒れてしまうのです。ですから利益を上げるために必死になるのです。

では、長期間にわたって利益を上げるには何が大切でしょうか。大事なことは、社会に役立つ会社になることです。具体的には、売れる商品やサービスをお客様に提供し、お客様の仕事や生活に役立つことが必要です。社会にとって有益な存在にならなければ、利益を上げることはできません。利益が上がれば、さらに次の新しい商品を開発するために投資することができます。そして、その新しい商品の提供を通して、また利益を上げることができるのです。すなわち、利益とは、次の新しい商品を開発するために社会から“預ったお金”と考えるのです。お金を預り、社会に役立つ商品やサービスを開発して、社会にお返しするという繰り返しによって、会社は発展していくのです。

(2) 会社の使命を正しく知る

あなたの会社が創業以来、今の姿に成長できたのは、全社員が会社の使命を知り、常にやるべきことを間違いなく実行してきたからです。それらの努力が社会から認められたからこそ、続けていくことができたのです。

ところが、会社が少し大きくなり、順調な経営が続くと周りのことを忘れ、自分たちの力だけで会社を成長させたように錯覚してしまうのです。会社には順境のときも逆境のときもあります。大事なことは、どのようなときでも会社は社会の多くの人たちの力によって、支えられていることを忘れないことです。だから、会社を支えてくれる多くの人たちに、仕事を通してお返ししなければならないのです。そのために大事なことは、次の3点です。

- ◎よい品質の商品やサービスを提供する。
- ◎心のこもった仕事をして、お客様に満足していただく。
- ◎ムダを省きコストを下げ、多くの人たちの役に立てるようにする。

この3点は、いつの時代にも会社が果たさなければならない社会への使命です。お客様の手許にお届けするのは、形のある商品だけではありません。お金はいただけないかもしれませんが、一人ひとりがお客様や社会の人たちと接する態度も届くのです。

たとえば、買った商品の具合が悪く、それをつくった会社に問い合わせをしたところ、たまたま電話に出た人の対応が悪く、不愉快な思いをした

とします。そうすると、商品自体は気に入って買ったにもかかわらず、対応が悪かったために「なんて会社なの、二度と買わない」というようなことになりかねないのです。このようなことをあなたも一消費者として体験したことがあるかもしれません。お客様の^{ていも}手許には、商品と社員の対応が届いているのです。その片方が悪ければ、会社が提供した商品の品質は、決してよいものにはならないのです。「私は商品をつくっている部門ではないから」などと言ってはられないのです。会社が提供している商品やサービスの品質は、皆でつくっているのです。

(3) 企業の活動とあなたの仕事

豊富に人員をかかえ、あり余る資金で経営している会社はありません。“人が足りない”“設備が古くなった”“設備が不十分”など、足りないづくめで経営をしているのです。ですから“あれが欲しい”“こんな道具があれば便利なのに”など、言い出せばきりがなほど“足りないもの”をあげることができます。しかし、足りないものがあっても、すべて用意できないのが会社ですから、皆の知恵を集め、苦勞して工夫するのです。しかし、そんな苦勞を経営者や管理者だけしかしない会社は、決して強い会社になることはできません。全社員が自分の仕事のなかで工夫できる会社にしなければならないのです。

“工夫すればもっとやりやすくなる”など、改善の材料はあなたや職場の仕事のなかにたくさんあるはずです。「改善の目」で見渡してください。さて、あなたは最近、仕事のなかで工夫して、今までより“やりやすくなった”“効率が上がった”ということはありますか。あるいは“この点をもう少し改善できれば”と思っていることはありませんか。工夫したとか、工夫したいと思っていることをあげてください。

【工夫したこと、工夫したいと思っていること】

書けたでしょうか。急に言われても思いつかないという人がいるかもしれません。しかし、ユニット2第8章で“改善への姿勢”や“改善の目を育てる”などについて学習したように「仕事=業務・作業+改善」です。だから、工夫は突然やることではなく、日々の仕事のなかで常に考え、できることから行い、継続していくものなのです。そんな地道な活動が会社の

経営に貢献し、お客様をはじめ、多くの人たちのお役に立てることになるのです。

2 企業活動と利益

(1) あなたも会社の経営に参加している

演習問題を通して企業活動の目的について考えてみましょう。

演習問題

1. あなたの会社の商品やサービスとは何でしょうか。できるだけ具体的に記述してください。

2. 商品やサービスの提供によって、誰に喜んでもらえるでしょうか。できるだけ具体的に書いてください。

3. 企業活動の根本を“永続性”におくと、次の14項目は永続性とどのような関係にあるかを、目的と手段の観点から整理してください。

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| a. 売上げを上げること | j. 倒産しないように長く続けること |
| b. 社員を採用すること | k. 海外に進出すること |
| c. 社会に役立つこと | l. 環境を守ること |
| d. 利益を上げること | m. 社員を教育すること |
| e. 世界平和に貢献すること | n. 労働時間を短縮すること |
| f. 社員に給料を出すこと | |
| g. 設備投資をすること | |
| h. 独自の商品やサービスを開発して提供すること | |
| i. コマーシャルを流して消費者に商品を買ってもらうこと | |