

今回は、「よくある社員の間違い行動」という小冊子からです。

## 改善と改悪を混同している

ある仕事の進め方があったとする。経理でも営業でも配送でもいい。その仕事を担当している人には、大きく分けて 3 通りの人が出てくる。

1 つ目は、何も変えずに、ずっと同じやり方を毎日繰り返す人。2 つ目は、やり方を変えたほうがお客様に喜ばれるし、利益や売上も上がるからと「改善」をする人。3 つ目は、会社の利益とかお客様のことは横に置いて、自分がやりやすいように変えてしまう、つまり「改悪」してしまう人である。「変えること＝改善」ではないのである。

ここでは、「改善」と「改悪」はどう違うのか？ということを考えてほしいと思う。あなたは、「改善」に取り組むタイプだろうか？それとも「改悪」に取り組んでしまっているタイプだろうか？

ある会社で、それまでの営業のやり方を変えて、売上がグングン上がったことがあった。しかし、4ヶ月目から伸びがとまり、6ヶ月目から下がりはじめたのだ。私は疑問に思った。何か原因があるのか？よくよく調べていくと、グングン伸びていたころのやり方が、いつの間にか違うやり方になってしまっていたのだ。営業担当者に聞いてみると、「確かにあのやり方はいいんだけど……。そこまでやらなくていいかな？」と思いついて。売上も回復しましたし。あのやり方、けっこう手間がかかるんですね。」自分たちが楽なようにやり方を変えてしまっていたのだ。3つ目のタイプの人たちである。

営業であれば、こんなふうに「改悪」がすぐに数字になって表れるからわかりやすいが、間接部門にも、実はこういったことは良く起こっている。目立たないだけだ。間接部門のお客様は、社内の他部門の人たちである。

便利とか、やりやすさを追求するのは「改善」の発想の原点として大切なことだが、あくまでお客様に満足してもらえる、会社の売上や利益を上げることが前提条件である。この前提条件を守れるかどうか、「改善」と「改悪」の分かれ道となるのだ。

特に入社して数年たった、中堅社員クラスのほどほどできる人は、3つ目の「改悪」のタイプに注意してほしい。そうになってしまうと、本人も会社も成長が止まってしまう。

あなたは、①、②、③のどのタイプだろうか？

仕事を担当している人には、大きく分けて 3 通りの人が出てくると言っています。3つ書いてください

1 ( )

2 ( )

3 ( )

3つ目のタイプの人、やり方をどのように変えますか？

( )

間接部門の人たちのお客様は、誰と言っていますか？

( )