

「仕事ができる社員、できない社員」という本からです
「過去のやり方」にこだわる人 こうすれば「最善手」が見えてくる！

「レガシーシステム」という言葉があります。企業などにおいて、新しく開発して導入する情報システムに対して、それ以前から利用されている既存のシステムを指しています。

かつては時代遅れの代名詞でしたが、近年は会社において長年培われてきた重要な情報資産であるとする見方が強まっています。新規システムに連携・統合させるなど、いかにレガシーシステムに載っているソフトの内容を有効活用できるかが重視されるようになってきました。実際、私も経験がありますが、どんなに新しく性能のいいシステムを会社に持ち込んでも、やはり過去からのソフトに載っている処理の方法は会社の状況に合わせてうまくつくられたものなので、利点が多くあるものです。ですから、単にベスト・プラクティスといって、「優れた会社でうまくいっている」という理由で自社のソフトを入れ替えて新システムを導入すると、かえって仕事を阻害する原因になることが少なくありません。最新システムだからといって、導入すればそれですべてがうまくいくと考えるのは早計です。だからといって、新しいシステム、新しいベスト・プラクティスへと移行する必要性は変わりません。

大切なのは、過去のやり方を新しいやり方に組み込んでいく努力をすることです。「過去のやり方」に拘泥する人は、基本的にこの努力ができない人です。新しいやり方に向けて動いたり、受け入れたりする能力がありません。新しいやり方が理解できないので、当然それを導入することに反対します。いわゆる「抵抗勢力」になりがちなのは、こういう人たちです。これは何もコンピュータ関連のシステムに限った問題ではありません。新しい制度や仕事のやり方を導入しようとするれば、過去のやり方と新しいやり方の間で摩擦が生じることは避けられません。たとえば、電話対応の丁寧さでお客様からの評判がいい会社があったとします。これまで、「お客様からのお電話には何をしても対応すべし」という姿勢で取り組んできたわけです。その会社が「がんばるタイム」の導入を決定したら、社員はどんな反応するでしょうか。中には「がんばるタイムの時間帯に、お客様からかかってきた電話を無視するわけにはいきません」といった反対意見が出てくるかもしれません。常識的に考えればわかることですが、この場合、もちろんお客様の電話には対応するべきです。一方で、たとえば打ち合わせのアポイントを取る場合や、定期的に連絡をもらう関係先に対しては、会社の事情を説明して「がんばるタイム」を避けた時間帯に約束をもらったり、電話をしてもらったりするようにお願いすることはできます。こうして過去のやり方を取り入れつつ、新しいやり方をつくり上げていくことで、会社は電話対応への評価を損ねる危険もなくなるし、「がんばるタイム」導入への壁が一つ、取り払われることにもなります。

過去のやり方と、新しいやり方を、別個のものと考えないでください。若い人からすると古くさいやり方に見えても、理に適っていることは多々あり、むしろそれを無視することは会社の不利益につながる場合も多いのです。逆に、新しい方法は慣れたやり方に比べればどこかしら使い勝手が悪くても、会社全体の効率アップをはじめ多くのメリットがあるから導入されるのです。最も難しく、最も重要な点は、過去のやり方を新しいやり方に載せかえ、うまく逃げる方法を考えることであり、二つをどうやってブリッジしていくかです。新旧どちらも単に切り捨てたりしないのが、一流のやり方なのです。

「過去のやり方」に拘泥する人は、基本的にこの努力ができない人は何になると言っていますか？

()