

現場での学びの実践

大阪ガス(株)エネルギー文化研究所
所長

池永 寛明

2016年4月 就任

Ikenaga Hiroaki

2011年3月11日の東日本大震災後、2週間、東京の新橋の繁華街は人通りが減り、暗かった。

日本有数の飲食街の多くが休業だった。そのなか薄暗い明かりの店があり、紙が貼られていた。「大変申し訳ありませんが、一部の料理しかご提供できません。料理をお出しするのに時間がかかることも、ご了承ください」と書かれていた。製造・輸送・保管などサプライチェーンの混乱から「食材が確保できないからだろう」と考えていたが、店に入り「問題の所在」が理解できた。店に「スタッフがいない」のだ。大地震の混乱でスタッフを確保できず、店を通常通り運営できなかったのだ。サービス産業の成功の鍵が「人」であることを再確認した。

「敢えて主とならずして客となる」

老子の言葉である。人をもてなすとき、主人の立場ではなく、お客さまの立場となって学び、考えることで、さまざまなモノやコトが見えてくる。どの繁盛店も日々この学び活動を実践している。カウンター越しに、お客さまの声や呟きに耳を傾け、料理やおもてなしに反映している。

人口減少・少子高齢・グローバル化という社会の基本潮流は今に始まったわけではない。お客さまに支持されている組織の多くは、時代が求めていること、街や人々の変化を感じ、個人が抱んだ「知（ナレッジ）」を組織全体の「知（ナレッジ）」に高めている。組織全員で市場・変化を学び、お客さまに選択されるサービスを考え続けている。

東大阪市の熱処理メーカーの社長が毎年、新入社員に話される言葉を思い出した。「熱処理という製造プロセスは5000年以上前の古代エジプト時代からある。だから成熟した技術なので、日々の仕事に『変化』が起こっていないように映るだろうが、マクロ的に、グローバルに捉えると、熱処理方法は大きく変化している。このマクロの変化は日々の現場での変化から生まれる。このことに気づき、日々学び、具体的に実践するかどうかで、企業として生き残れるかどうかが決まる」

現場で学びを学び実践している人・組織が成功するのだ。

特集／学びを学ぶ
平成28(2016)年7月1日発行
頒価／1,000円(送料別途)

発行

大阪ガス(株)
エネルギー文化研究所(CEL)
〒541-0046
大阪府大阪市中央区平野町4-1-2

発行人

池永 寛明

企画・制作
鈴木 隆

編集人

日下部 行洋

編集

(株)平凡社

アートディレクション&デザイン
岡本一宣デザイン事務所

校正

(株)アンデパンダン

DTP制作

(有)ダイワコムズ

印刷・製本

(株)東京印書館

お問い合わせ窓口

大阪ガスビジネスクリエイト(株)
TEL 06-6205-4650
FAX 06-6205-4759
CEL@ogbc.co.jp

Research Institute for
Culture, Energy and Life
©2016 OSAKA GAS CO., LTD

※禁無断転載複写 ※本誌掲載の寄稿文、インタビュー、レポートなどの内容は必ずしも大阪ガスの見解を表すものではありません。本誌バックナンバーのコンテンツやエネルギー文化研究所(CEL)の活動内容は、インターネットホームページでご覧いただけます。