

SL1**博多ごりょんさん細腕繁盛記**

博多ごりょんさん・女性の会会長

西川ともゑ

日本血液事業学会の会員の皆さん、ようこそ博多へお越しくださいました。

現在の福岡市は、街の中心を流れる那珂川より東に位置する博多地区、西の天神地区が見事に融合し発展を続けております。東側の「博多」は歴史ある商人の街として古くから知られ様々な行事や祭りが現在まで脈々と受け継がれている地域です。

そのなかでも、昨年ユネスコ無形文化遺産に登録された「博多祇園山笠」は奉納行事であり、博多の夏を象徴する祭りとして全国に知られております。「博多祇園山笠」は博多の男の祭りとして有名ですが、博多の男衆が山笠に全身全霊を捧げられるように「博多ごりょんさん」(博多の商家の奥さんの意味)が影で支えております。

当日は、博多の伝統文化を継承しつつ女性の目を通して、博多女性の現在の社会活動について、更には昨今、女性の社会進出がもたらす様々な場面での多様性が組織を活性化させる上でいかに重要かという問題についてお話をさせていただきます。

「博多ごりょんさん」の心意気を感じて頂ければ大変有り難く存じます。

SL2**ディズニーを知ってディズニーを超える
～危機管理は人材育成から～**

ヴィジョナリージャパン代表取締役

鎌田 洋

2011年、東日本大震災の発生時、ディズニーのキャストは、今まで誰も体験したことのない緊急事態の中で、なぜプロ意識をもって行動することができたのか？そのモチベーションの源泉はどこにあるのか？多くのディズニーの本はすべて結果を羅列しているに過ぎない。実はその結果を生み出している源泉に着目する必要がある。ウォルトは「科学技術が進めば進むほど人々は孤独になり分離する。私は人々が互いに感動し、心が一つになる場所を作りたい。」と言い、人々が互いに共感しあえ、幸せを感じられる場所を希求していたのだ。ディズニーではその想いをしっかりとスタッフに伝え、スタッフは実現するために努力した。その方法は一般の企業にも応用できるものだと確信している。

1. 【理念・哲学を伝える】企業としての想いを、すべての社員にしっかりと伝えることです。
2. 【仕組みを整える】。想いが浸透するシステムを整えます。
3. 【想いを具体化する】仕組みを整えると、想いを具体化するように社員が行動し始めます。
4. 【プライドを喚起する】ここまでプロセスがうまく進めば、プライドが生まれます。プライドの喚起はお金では解決できない重要なESです。
5. 【顧客の期待を超える】お客様の潜在的なウォンツを察知し、期待をはるかに超える提案をする。
6. 【個人の主体性を喚起する】どんなに仕組みを整えても、個人がやる気を持たなければ企業は活性化しません。「個人の自立を促す」ことはとても重要なことです。

この6つの項目が折り重なってこそCSもES向上していきます。

自分を取り囲むたくさんの人から「ありがとう」をもらうことが、自分の人生を豊かにし組織で働く意欲を高めてくれるのであります。

SL3

未来を開く改善活動

公益財団法人日本生産性本部主席経営コンサルタント

中間弘和

1. 生産性向上とは

- ・会社が良くなる／組織の成長
 - ・働く人が良くなる／働き甲斐と個人の成長
- この二つの融合点が「生産性の向上」
生産性向上とは、仕事において、昨日より今日、今日より明日がよくなること。
生産性の向上があると、その果実は様々な形で顧客・会社・働く人へ還元できる。
逆に生産性向上／成長がなければ、昨日と今日、明日は同じ。五年後も十年後も同じとなり、働き甲斐や還元は望むべくもない。

民間市場では市場からの退場をせまられることになる。他の会社が生産性向上という「努力」をするためである。

*最近言われている働き方改革も、生産性向上と両輪をなす施策でなければ、必ず失敗に陥る。

2. 生産性向上と改善／問題解決

生産性を向上させるためには、個人が能力アップするか、いい仕事のやり方へ見直していく=改善（組織力アップ）の二つの方法が基本。

問題解決や問題意識という言葉がある。

本来あるべき・ありたい姿と現状の間にギャップが発生している状態のことを問題といふ。「本来あるべき姿・ありたい姿」を持ち得ていない人には、「問題」は存在しない。即ち、問題意識が無いということになる。

また、あるべき・ありたい姿に到達しても、更に高みを目指す人にとっては、常に「問題」は発生（創造）し続けることになる。つまり、改善と問題解決は同義と捉えられる。

改善の本質は、「ムダ」をなくすことにある。優れた方法が定着すると古いやり方は「ムダ」となる。要するに、何をムダと（定義）するか。が最大のポイントといえる。問題意識のない人=現状満足の人には、何もムダは見えない。ムダを見つけ出す力こそ、改善の出発点。

3. 問題解決力を高めるポイント

ポイントは、マインド面とテクニカル面。

マインド面がもっとも重要。マインドが高ければ、テクニカルは自ずとついてくる。マインドがないのにテクニカル知識だけ持ち合わせていると単なる評論家に陥る。

マインド面のポイントは、「できないと考えない」「あきらめない」「小さい事の積み重ねを大事にする」の3点。

問題解決力を高めることは、即ち、「出来ない、あきらめ」の心との闘い。

最後に、やっかいな問題ほど、原因は「人」であることが多い。相手を動かし、人を巻き込んでいく「コミュニケーション力」や「リーダーシップ」が問題解決の重要なカギを握る。

SL4

国鉄からJR九州へ～赤字脱却の道のり～

九州旅客鉄道株式会社相談役

石原 進

■ JR九州以前～国鉄の経営状況～

- | | |
|-------|---------------------------|
| 昭和44年 | 償却前赤字 |
| 昭和50年 | 山陽新幹線開業 |
| | 運賃を2倍に上げる（オイルショック） |
| 昭和51年 | 以後、毎年値上げ |
| | スト権スト |
| 昭和58年 | 国鉄再建監理委員会設置 |
| 昭和60年 | 再建監理委員会が「国鉄分割民営」に関する意見書提出 |
| 昭和62年 | 国鉄分割民営化→JR九州へ |

■ 国鉄分割民営化

民鉄並みの経営を確保するため、旅客鉄道事業を6つの旅客会社に分割

<民営化以前>

- ・経営上の重要事項は国会議決・政府認可=国による外部干渉
 - 非採算路線の建設判断や運賃改定などが適切にできない
 - ・経営の自主性の喪失・当事者意識の欠如による無責任経営
 - ・異常な労使関係
- <民営化後>
- ・組織の管理限界の克服
 - ・地域の事情に即した経営
 - ・経営の責任と意欲の喚起
 - ・不合理な依存関係の排除
 - ・適正な競争状態の形成
 - ・社員の意識の変化

■ JR九州の経営の推移

(単体)	営業収益	S62 1,298 億円	→ H28 2,122 億円
	鉄道運輸収入	S62 1,069 億円	→ H28 1,464 億円
	経常利益	S62 15 億円	→ H28 475 億円

■ JR九州の経営改善の取組み

1. 収入確保

- 鉄道の改善
 - ・安全意識の醸成
 - ・新たなサービス改善の取組み
 - ・列車本数増・スピードアップ
 - ・新駅の設置
 - ・九州新幹線
 - ・九州新幹線と観光列車とのネットワーク
- 関連事業（多角化）
- ・駅ビル開発
 - ・新規事業への挑戦（ベンチャー精神）失敗もあった
2. コスト削減：人件費、物件費

■ 経営の要点