

経営一転語 79 責任範囲の明確化はよいのか

会社が小さいうちは、あまり組織の形にこだわると、組織の存続や利益が優先し、組織と組織の利害が衝突してうまくいかなくなります。

責任範囲を明確にすれば、仕事がうまくいくと思いきがちですが、そう簡単にうまくいくものではありません。

責任範囲を明確にすると、人間の心理として「責任範囲以外は責任がない。」と考えてしまうものなのです。

他の部門が忙しかろうと、他人の仕事がいくら忙しかろうと、「それは自分の責任の範囲外である」として、「われ関せず」と思ってしまうものなのです。

このような考えが累積して、自分の部門のこと、自分の仕事のことだけしか考えなくなり、会社の業績を上げようとか、会社全体でどうかとか、全体のことを考えなくなってしまうのです。

そして、挙げ句の果てには、お客様のことを考えなくなってしまい、「お客様にサービスをする」という企業本来の役割を果たすことを忘れてしまいかねないのです。

「責任範囲の明確化は、無責任社員を作り出す」と肝に銘じて、他部門のことを考える、他人のことを考える、会社全体を考える、お客様にサービスをするうえで有効か、と全体観を養うようにしていきたいものです。