

## 経営一転語 95 よい組織とは

色々な組織論があります。しかし、集約してみると、やはり、企業は存続していかななくてはなりません。

存続していかなければ、顧客満足、従業員満足、協力会社満足、社会貢献、地域貢献など全てのことができなくなります。

そこで、よい組織を定義づけてみますと、「優れた業績をあげられる組織」という他はないでしょう。

そして、優れた業績をあげられる組織の実体は、二つしかありません。

それは、「優れた顧客サービスができる組織」と「競合他社と戦って勝てる組織」なのです。

そして、その根幹には、「変化に対応する」組織を基盤にしているということは、いうまでもないでしょう。

この企業の二面性、一つは「顧客の要求を満たす」という企業本来の業務を果たすための「サービス集団」という特性であり、

もう一つは、競合他社と戦って勝たなくてはならないという、生き残るための「戦闘集団」という特性を兼ね備えていなければならないのです。

そして、組織の長である社長は、この二面性を踏まえた上で、組織を指導し、運営していくことが必要なのです。