

最終回 知ではなく情であり意志であり

油井 文江

株式会社ゆいアソシエイツ代表 中小企業診断士

間口一間，3坪程度のシュークリーム店。アルバイトの若い女性二人が長い行列をさばっています。背にした自動オープンも店頭での作業も高速回転の様子です。店奥には中年男性の姿。2～3チェックして去った様子からオーナーと知れます。焼きたてのシュークリームは美味しいし安さも魅力。ですが不安を感じました。二人のお給料，安いだろうなあ。もし自分の子どもがこうした仕事に従事するとしたら…。あるフランチャイズ・チェーン店で8年前によぎった思いです。今回は、コンサルタントの感情と思索についてです。

1. 気配を感じて立ち止まる

日本一の家電量販店で扇風機が，1,980円で売られていました。ラベルには名も知らぬ大阪の製造企業名。家族が声を上げます。「安い～！買おう！」。買うほうは安くて結構ですが，作り手のことを考えると「これで人件費が出るのだろうか？」

最近店長問題で耳目を集めた大手ハンバーガー店。雨の日です。知り合いのアルバイト学生は，シフト2時間前に「客が（雨で）少ないから来なくてよい」との連絡を携帯で受けました。なんという管理姿勢。しかし学生は怒る術も知りません。

いずれもここ10年ほどの出来事です。最近では，世界の名画中の名画3本がDVD3枚ワンパッケージで980円という，映画好きには悲しい商品にもお目にかかりました。知

的・文化的資産への無礼な投げ売り。グローバル競争の名のもと，「安ければ何でもいい」の過激さに染め上がった自分たちの姿です。

評論家の加藤周一氏はある対談で「知的活動を先へ進める力は知的能力でなく，一種の直感と結びついた感情的なもの」と語りました。「いくら頭がよくてもダメなんで，目の前で子どもが殺されたら，怒る能力がなければなりません」。感情とは，専門性を装った論理などではなく，人間の尊厳を守るという感情だということです（「脳力のレッスン」寺島実郎著より）。筆者がシュークリームやハンバーガー店，DVDで経験したのはこの感情でした。

2. 過激な10年を「怒る能力」

当連載の第1回目で，京セラ名誉会長の稲盛氏の言，子ども時代に教えられた『欲張るな』『騙してはいけない』『嘘をつくな』『正直であれ』を紹介しました。稲盛氏はこのなかに，『人間としての正しい生き方』が示されているとしましたが，今この単純な規範を守ることは大変「過激」なことです。なぜなら，最近の経済活動は一斉に反対を向いていると見えるからです。そして反対向きの被害は主体の規模が小さいほど大きい。中小企業しかり。個人などはほとんど無防備状態ですね。私たちは経済・社会への単純な感受性を取り戻すのに，当たり前が「過激」になる社会に生きています。

さて、「儲けたもの勝ち」は今や「誰も口にしたくない」村上ファンドの専売にあらず。またグローバルマネーが暴走しています。こうした勝ち組・負け組ロジックの過激な競争について、このレースは近い世代にツケを回す無責任極まりない行為だと、最近ようやく知れてきました。瀬戸際にきた環境問題からの指摘です。

そもそも大が小を飲み込む「むき出しの」競争はフェアですらありません。大が強いに決まっています。教育ママと揶揄されるほど中小企業経済の面倒を見てきた戦後の対中小企業経済政策は、旧通産省時代から大と小の公正な競争の実現に費やされたといついでいいでしょう。それが、ウィナー・テイクス・オール、負けたのはあなたの責任との論理で破算になるのは、嘗々と築いた日本の経済理念の敗退、日本人の脆弱さの証かもしれません。脆弱とは主体的な思考力の弱さのことです。つまり加藤氏の言う「怒る能力」が足りない。

3. 自前の職業倫理を持つ

コンサルタント業は、戦略的・創造的思考を必要とする世界です。部分的な知識や技術を受け渡す仕事観では本来機能しない職業のはず。しかし時を経ると、専門業務や定型実務への自閉が進むようです。懐が深い分野だけに繁忙である、あるいは仕事としてのルーティンには間に合う、からでしょうか。

たとえば国内外での社会的 이슈について、診断士仲間で話題になることは少ないですね。筆者の経験では、2003年3月のイラク戦争は、勃発後1ヵ月のうち10回あった診断士の研究会や集まりで、無駄話のレベルでさえ話題にはなりません。これは診断士以外の職業世界が迫力ある関心を見せたのと対照的で、経営コンサルタントのこの鈍さ、寡黙さはなんだろう？ と考えた記憶があります。この外部社会の動きに淡白な印象はその後もあまり変わっていません。怒る診断士



イラスト：すずき 匠

も少ない。

経営コンサルタントの仕事の究極は、人間が幸せになる経済の実現でしょう（大きく構えましたが、やはりここに行き着きます）。そして駆使する知的能力や技術を動機づけるのは、人を大事にする感情です。これを合わせて人間力というのでしょうか。現場での問題解決でも、決め手はコンサルタント自身の感受性と、真の方策に向かう意志。感受性は欲張るな、騙すなという「単純な規範」への共感、意志は職業倫理と言い換えることができます。

コンサルタントの品格を考えると、こうした視野の広さと感受性、そして意志としての「職業倫理」がキーワードになるでしょう。尊敬される振り舞いやマナーはもちろんのこと、人間が守ろうとする原理原則に敏感である専門家が今、求められています。

当連載は今回が最終回です。1年間、浅学非才を痛感しつつ思索の迷路をたどりました。回を重ねるごとにいただいた読者からの声が大変励みとなりました。叱咤激励をくださった多くの診断士仲間、また(株)同友館編集部の檜崎さんに深く感謝いたします。

皆様のご意見、ご感想をお寄せください。

(E-mail: passage@olive.plala.or.jp)

油井 文江

(ゆい ふみえ)

女性の地位向上やビジネス支援、流通・サービス業のコンサルティング、創業・CS等の研修・執筆に従事。各種政策審議委員等を歴任。女性コンサルタントネットエルズ代表。

