

「ファイル整理のコンセンサスを得るためのセミナー」内容

ウェストフィールド株式会社

このセミナーは、以前にある会社の社長に頼まれておこなったものです。

「ファイルの整理をしたいので Kami 技を使いたい」とのことでしたが、「導入しても誰も使わなければ困る」と言うので、「社長なのだから指示をするだけなのに、余程リーダーシップがないのかな」と、思ったものです。そしてセミナーをすることになりました。

セミナー当日に部屋に入ると、20名ほどの若い男女がいました。

皆シーンとしているのですが良い雰囲気ではありません。「ファイルはしっかり管理している」とか、「何でそんなものを使う必要があるのか」と、いった声が聞こえてくるようでした。

戸惑いましたが、「この不満はどこから来るのか」と考えた時に、それまで分からなかった、社長がセミナーを依頼したことや、「多くの人がファイルを整理できない理由」が分かった気がしました。

以下はその際の内容です。

こんにちは、社長から「何処に何のファイルがあるのか分からない」とのこと、Kami 技という「ファイルを整理するソフト」を使うことになったので、その説明にきました。

皆さんの表情から「そんなものを使わなくてもしっかりやっている」といった声が聞こえて来そうですが、その不満もファイルを整理する上で必要なことですので、それを踏まえて話を進めたいと思います。

さて、「ファイルの整理」はそれほど難しくないように思いますが、実は、これを実現している会社はとて少ないのが実情です。その理由も分かります。

皆さんは知っているかもしれませんが、「会社」と辞書を引くと「利益を得るための集合体」と書かれています。利益を出すことが会社の目的と言われると、少し驚きますが実はそうなのです。

そのため、皆さんは「利益を出すために会社で働いている」ということになります。そしてそのリーダーが社長というわけです。

今回社長は社内業務を効率化するために、ファイルを整理しようと考えたわけです。先ほど「皆さんの不満が聞こえる」といいましたが、皆さんが不満を持っていると

したら違和感があります。

皆さんは会社で利益を出すために働いています。

社長の考える「ファイルの整理」は業務の効率化に繋がらず、利益に結びつかないのででしょうか。

それとも「利益に結びつくかもしれないが、反対」なのででしょうか。私は後者のように感じています。

というのは、皆さんは社長の指示があれば、それに向かってテキパキと仕事をする人達のように見受けられるからです。

もしも社長がファイルではなく「書類を書庫に整理して効率化しよう」と言ったら、みなさんは「分かりました」と、積極的に行動するのではないのでしょうか。

そうなると、書類もファイルも情報として同じものなのに、何故書類は良くてファイルはダメなのかということになります。

原因は別のところにあるような気がします。

私たちはパソコンを使う際に、あるルールに準じているように思うのです。

それは「パソコンは個人で管理するもの」とか、「他の人のパソコンを勝手に操作してはならない」というものです。

私は、皆さんがこのルールを尊重したのではないかと考えました。ファイルを皆で整理することは個人管理ではなくなってしまうからです。

そのため、「業務が効率化するかもしれないが、そんなことはできない」とか、「ファイルは書類とは違う」となったように思うのです。

この暗黙のルールは誰かに教わったのでしょうか、それとも「何となく」とか「皆がそうしているから」といったものなのでしょう。しかしこのルールによる運用は、さまざまな業務で問題が発生することを皆さんはご存知でしょうか。

例えばある部署に取引先から連絡があったとします。

「客先でトラブルになっているので、以前 B くんを送ってもらった資料を再送付して欲しい」とのことです。ところが B くんは休暇を取っていて不在です。

B くんのパソコンには該当するファイルが入っている筈ですが、「パソコンは個人で管理するもの」、「他の人のパソコンを勝手に操作してはならない」といったルールのもとでは、B くんのパスワードを誰も知らないので対処することができないのです。

本来なら客先に迷惑を掛けないために、同僚がフォローすることが理想ですが、この例のようにルールを尊重すると、業務に支障を来すことがあるのです。

そこで問いたいのは、「私たちが身に付けたこのルールは本当に正しいのか」と、

いうものです。

そして、このルールはいったい何処から来たのでしょうか。上司や同僚ではありません。

このルールの出どころについて、思い当たるところがあります。このルールは「自宅のパソコンの使い方」そのものなのです。

パソコンは起動時にパスワードを入れます。この機能の目的を皆さんはご存じでしょうか。

パソコンが出回り始めた頃は今ほど安価ではなかったので、一台のパソコンを家族でシェアするための機能でした。

お母さんのパスワードを入れるとお母さんのパソコンになり、子供のパスワードを入れると子供のパソコンになりました。

これは、パソコンがアメリカで生まれてアメリカで育ったことから、「家族であっても互いのプライバシーを尊重する」という、いかにもアメリカらしい文化や習慣を反映した機能だったのです。

私たちはこの「アメリカの文化や習慣を反映した機能」を持つパソコンから操作方法を学んだのですから、「パソコンは個人で管理するもの」、「他の人のパソコンを勝手に操作してはならない」といった考えになっても不思議ではないのです。

個人向けのコンピューターであるパソコンを組織で流用した際に、使い方まで流用してしまったわけですが、組織は共同作業のため、パソコンの個人管理的な作業は上手くいかないことが多いのです。

パソコンは電卓と同じ情報処理装置です。

電卓は「人のものを使ってはいけない」なんてことはありません。必要な人に貸した方が効率的です。

また「パソコンは個人で管理するもの」というのは、個人情報や製品ノウハウといった重要な情報の入ったパソコンを、職責や役職も関係なく、パソコンを使っているという理由だけで、全権を譲渡していることと同じです。

パソコン使用者の中には、「故意に重要なファイルを削除する」人がいるかも知れません。

しかし自分のパソコンのファイルを削除したからといって咎める会社は世界中を探しても見つからないでしょう。そもそも誰が何を削除したかなどというチェックが効かないのです。

このように、個人に任せていては情報の管理などできません。

また、「他の人のパソコンを勝手に操作してはいけない」といいますが、ここは会

社で、このパソコンは会社の経費で業務を効率化するために購入したものです。会社のパソコンに見られては困るようなプライベートな情報が入っているとしたら、そちらの方が問題なのです。

私たちが守ってきたパソコンを使うルールは、自宅での使い方にすぎず、組織では不要だけでなく、用いた際には害をなすものなのです。

ルールをそのままにするのは、「パソコンが持つ情報の全権を使用者に与える」という方針を出し続けることと同じですので、経営陣は改めなくてはなりません。また近年の情報セキュリティも個人管理をそのままにして行うのは本末転倒です。

このように皆さんが習得したパソコン操作のルールは、改めなければならないものです。

皆さんがファイルの整理に反発したのは、このようなルールを守っていたからに他なりません。

しかしそれでは、いつになっても業務は効率化しません。ルールは自宅のパソコンの使い方ですので、会社では「どうしたら業務が効率化するのか」といった視点でパソコンを運用して欲しいと思います。

以上がセミナーの内容でした。

その後ある人が、この会社を訪れた際に、フロントの女性事務員のディスプレイを見て、「本棚の形をしているね」といったところ、「当社では、急に同僚が欠勤しても、私たちがフォローできる体制になっています。」と、説明してくれたそうです。

その話を聞いて、社長に会いに行ったことがあります。

これほど見事にファイルを管理している会社を知らなかったので、「凄いですね」と言ったところ、社長は「えっ！」と驚いたり、戸惑ったりしている様子でした。そして「いえ、普通の事ですから」と、ぼそっと言ったのです。

帰った後も、社長のリアクションが解せませんでした。というのは、ファイルの管理に興味を示さない事業所が多いのに、見事に管理していたからです。

翌日になり、やっと社長の言葉を理解することができました。

社長にとって、会社がファイルを整理したり、情報を共有したりするのは当たり前の事であり、普通の事だったのです。普通の事をしただけなのに私が驚いていたので戸惑ったのでした。

このことは、他の会社が普通の事ができていないことを表すものでもあります。