

教宣 せぶん

会社の常識、社会の非常識

4月23日に行なわれた春季部店長会議の社長メッセージを読んだでしょうか？その中に、6.「お客様の声部」の設置と「お客様の声」への対応 という項目があります。いま当社が陥っている状況を鑑みて、お客様の声をさらに大切にしていくという方針が語られているわけですが、その中で先日寄せられたお客様の声として「当社は、知らず知らずのうちに、会社のルールを優先し、それをお客様に押し付けようとしてないか」「お客様の視点、考え方と、東京海上日動のそれとに大きな乖離が生じているのではないか」「このままでは東京海上日動は危ない」という指摘があったことを明らかにしています。そのうえで、「残念ながら人間は、自分で自分を正すということがなかなか難しいものです。当社においても、一連の問題の背景として、『会社の常識が、社会の非常識』ということが起きていたのではないのでしょうか。今後はこれまで以上に『お客様の声』を謙虚に受け止め、それを社員一人ひとりの行動変革、更には経営改革に活かしていくような仕組み、風土を何としても作っていきたいと考えています」と結んでいます。

まさにその通りだと思います。正直、社長の口から、当社の状況についてこんな「的を射た」言葉が語られるとは思いませんでした。どうして社長がこんなに本質をついた良いことを言うのに、いまの「状況」が生まれているのでしょうか？

私には、この社長メッセージと、社長が私たちの制度廃止の際に発した「断腸の思い」という言葉がダブリます。「断腸の思い」と発した社長は、私たちの団交の席には一切顔を出していません。制度廃止を決断した責任者として、当事者である私たちに、直接、その経緯や、廃止に至った理由を説明する責任があったはずですが、しかし社長は、いままでの東海経営が培ってきたシキタリ・コダワリから一步も踏み出そうともしませんでした。本当に「断腸の思い」だったのでしょうか？本当に「断腸の思い」という言葉の意味を理解していたのでしょうか？

「まごころQUORITY」とか「お客様からの贈り物」とか、ネーミングが素晴らしい施策がこの会社にはたくさんあります。しかし、この会社の隅々に、あるいは従業員の心のなかに、「まごころ」とか「贈り物」という意識が浸透しているのでしょうか？それは、社長が発する言葉という「意識」ではなく、「無意識」がどれだけ真剣にその施策を遂行しようとしているか、その社長の「無意識」に従業員が反応しているからだと思います。いくら口では素晴らしいことを言っても、腹で心底、そう思っていなければ他人には伝わりません。逆に何も言わなくても、腹で思っていることは他人に伝わります。腹で思っていることはその人の仕草や行動に端的にあらわれるからです。それは経営者と従業員の間でも同じはずですが、だからトップは人一倍、心を磨かなければいけないのです。

人権啓発をあれだけ従業員に徹底しているにもかかわらず、なぜ日常的に「差別」がまかり通っているのでしょうか。なぜ、提訴をしたことをもって一方の組合が支援策を取り下げられたことに「おかしい」という声が社内では巻き起こらなかったのでしょうか？それは、この経営者の心の中に、「会社が認める、会社にとって必要な差別は行なってもよい」という考え方があるからに他なりません。社会の常識よりも会社の常識を大切にしなければならないという社風を経営者みずからがつくっているからです。その張本人から、「会社の常識、社会の非常識」と言われても、冷ややかな目でこのメッセージを受け取るしかありません。このメッセージを一番真剣に受け取らなければならないのは、発言者本人です。