

第1章 はじめに～研究のねらい、背景、意義～

1.1 研究のねらい～「当事者意識」「当事者行動」を高める施策を探る～

企業が経営の競争優位性を獲得するには「現場が自らの意志で進化しようとする」現場力を強化する必要があり、その必要性は、市場のグローバル化が進み競争が激化する、技術が急速に進歩する等の厳しい経営環境のなかで企業が生き残るうえでますます高まっている。

この点について遠藤功(早稲田大学ビジネススクール教授)は次のように述べている。企業経営は「その事業をなぜ行うのか」に関わるビジョン(つまり「会社の夢・目標・志」が対応する)、「何の事業を行うのか」に関わる競争戦略(同じく「生み出す価値の特定」)、「事業をいかに行うのか」にかかわる「オペレーション」(同じく「ビジョン、競争戦略を実現するための日常活動」)から構成され、グローバル競争時代には、オペレーションを担う現場の力(現場力)が企業の競争優位性の源泉になる。この現場力には、やるべき仕事をこなすだけでなく、仕事の遂行を磨き続ける「非凡」のレベル、やるべき仕事を要求通りにこなす「平凡」のレベル、納期に間に合わない等のやるべき仕事を要求通りにこなせない「平凡以下」のレベルの3つがあり、競争が激化し、技術が急速に変化するなかで競争優位を持続するには、企業は「非凡」レベルの現場力をもつ組織を作りあげることが求められる¹⁾。

それでは遠藤氏のいう「非凡」な現場力をもつ組織を作るために、企業は何をなすべきであるのか。最も重要なことは、自らの意思で進化しようとする力をもつ人材、指示されたから、指示されたように仕事を行うのではなく、仕事に「自分事」として取り組む人材を確保する、あるいは社員をそうした人材に育成することである。つまり、仕事に取り組むにあたって、何が課題であるのかについて自ら「気づき」、それを解決するには何を、どのように行うべきかを自ら「考えて決め」、それを実現するために自ら「行動」する人材が求められるのである。

こうした仕事に対する意識を「当事者意識」、仕事に取り組む行動を「当事者行動」と呼ぶと、「非凡」な現場力をもつ組織を作り上げるには、社員一人ひとりを「当事者意識」をもち、「当事者行動」をとる人材に磨きあげることが必要ということになる。

こうした問題意識から本研究では、社員の「当事者意識」と「当事者行動」を向上させるために企業は何をすべきかを明らかにする。そのために以下の4つの点を研究上の課題とした。

- ① 「当事者意識」「当事者行動」の面から企業の現状を評価する
- ② 「当事者意識」「当事者行動」の経営パフォーマンスへの影響を確認する
- ③ 「当事者意識」「当事者行動」を規定する要因を明らかにする
- ④ そのうえで「当事者意識」「当事者行動」を高める施策を提案する

¹⁾ この点については、NikkeiBPnetに掲載された遠藤功の対談録である「現場力は日本企業の大きな強み～「非凡な現場」を育成し、競争優位を築け」(<http://www.nikkeibp.co.jp/article/tk/20140105/378922> 2017年11月21日確認)に拠っている。