

協進レター86号

平成26年6月4日大安

ここ数日間真夏日が続いており、梅雨入り間近な季節となりました。いよいよ来週末には、ブラジルワールドカップの開幕です。

サッカーのことはあまりよく知らないのですが、たぶんチームスポーツとしては最も歴史のあるスポーツで、最近のグローバル化と情報化時代ともあいまって、世界中が興味をもって盛り上がるイベントになっています。また、チームで何かを成し遂げることが日本人社会の得意とするところでもあり、これが私達に興味を持たせる大きな理由になっています。侍ジャパン日本代表チームも、優勝を目標に準備に余念がないようです。

そこで、会社とチームということについて考えてみました。協進交通のクレド第6条に『私達は、チームワークを大切にします。』と、謳っています。会社の日常業務をサッカーのゲームに例えると、こんな風になります。

ゲーム前から全員で準備し、ピッチに出た選手は、ゲーム中最大限自分の役割を果たしながら、チームワークをもって、勝利という目的に邁進しています。

ゴールキーパーは、ゲーム終了までゴールを死守することが主たる役割ですが、ゲーム終了間際にあと1点必要な状況になると、攻撃にも参加します。ディフェンダーの選手は、ディフェンスラインを押し上げて相手ボールをマイボールにするよう努めたり、引いてディフェンスを万全にしたり、その状況において変化させながら、セットプレー時は、攻撃にも参加します。特にウイングやミッドフィルダーといわれるポジションにいる選手たちは、ゲーム状況を正確に判断しながら、攻守の切り替えを素早くプレーしています。フォワードの選手も得点を挙げるためのポジションにしながら、ゲームの流れの中で守勢に立てば、ディフェンスに回っています。また、右側をディフェンスしている選手が攻撃に参加していれば、左側のディフェ

ンスの選手がその空いたスペースをカバーしたり、ミッドフィルダーの選手が下がって、そこを埋めたりします。また、ベンチの選手だって、いつどの場面で誰と替わっても、その役割を承知しながら準備をしています。

こうしたことが如何に徹底できているかわからないが、勝負を決めますし、強いチームほど、このポジショニングがしっかりとれています。つまり、ボールを持っていない選手が、次の展開でいかにでも対応できるよう準備して、考えた行動をしています。

無線によるお客様からの指名を重視している、会社の業務を重ねてみます。

お客様が「利用したい」と、お電話下さるエリアがピッチです。お客様は、自分が欲しい時、欲しい所に空車がないから、欲しいサービスの提供をしてくれる人がいないから電話をします。そのご依頼をオペレーターが取り次いで、最適と判断した現場サービス係にパスを出します。この時、間違った判断や不正確なパスは、相手ボールになって反撃されます。

一方、Aエリアでゲームが進行している時間帯に、パスの受け手がB・Cエリアで足を止めていたり、次の展開を全く読むことなく自分のポジションに戻ってしまう。出されたパスが不正確であったり、自分の意に反している、「何をやっているのだよ！」と、大きな声で文句を言う。これは弱いチームの特徴です。

協進交通の営業方針・方法は、ニーズが多様化しているお客様に対するサービスを、チームで提供することです。チームワークを大切にします。だからこそ、各自が一步先のゲーム展開をイメージしながら、パスを出す方は、お客様からも現場からも信頼される、最良のパスを出す努力が求められます。パスを受ける方は、刻々と変化するピッチ状況の中で、最良の結果につながるポジショニングをとる努力が必要です。

この努力が実ると、チームワークが良くなり、お客様にとっては一番のサービスになり、強いチームになって勝つ喜びと達成感を味わうことができ、社員皆の幸福感につながるはずです。