

## 如何にして時代の要請に応えるか 〔自己覚知〕を促す経営<sup>(注)</sup>がお客様の心を掴む

杉 田 圭 三  
(リタネッツ事業協同組合)  
理 事 長



### はじめに

リタネッツ事業協同組合は、相互扶助の精神に基づき、ビジネス（事業）の根本である“利他”（リタ）の経営を実践する企業づくり支援と同時に「利他の経営」を実践する卓越した『よい会社』のネットワーク（ネッツ）を拡げることを使命として活動を行っております。

特に時代の価値観が、大きく転換する中で、永続的發展を遂げるためには、経営者を含めた全従業員が自らの役割と責任を気付き（〔自己覚知〕し）、主体的・自主的に事業に関わる〔自己覚知〕を促す経営の仕組みづくりが大事と考え、次の「3つの時代の要請」を踏まえ、お手伝いをさせて頂いております。

### 1. 「3つの時代の要請」とは

今や、パラダイム・シフトは、顕著となり、これまでの経験則が通用しない時代に突入しています。経営資源は、＜意識＞が最重要となり、＜意識＞が人・物・金・情報などの経営資源をコントロールしています。そこには次の「3つの時代の要請」があります。

第1は「ニューパラダイムに対応すること」であり、時代は「収益性・合理性」を優先する“自利”のオールドパラダイムから、「理念・使命感」を優先する“利他”のニューパラダイムに大きく転換し、「自社が社会の課題解決に対して、どう貢献できるか」が問われています。

第2は「人間の本質的欲求を満たすこと」であり、時代は「モノの満足から心の満足」への価値観の転換が進んでおり、人間の本質的な満足は「仕事そのもの」から得られるとし、「仕事そのもの」が楽しく、遣り甲斐のある、心を満足させるものにしていくことが求められています。

第3は「お客様の高い要求水準に応えること」であり、時代は高い要求水準を持つお客様にプロの仕事で対応することを要請しています。事業に関わる者がお客様に深い関心を寄せ、「良くなるお手伝いをしたい」と本心で思い、「相手の心（人心）を掴む」行動をすることが不可欠となってきています。

これらで明らかかなように、時代の要請は全て心の問題であり、21世紀の＜意識＞集約型の産業構造に対処するには、＜意識＞を変革し、新たな価値観に基づく〔自己覚知〕を促す経営（＝〔自己覚知〕経営）の仕組みづくりが急務になっているのです。

(注) 〔自己覚知〕経営 Self-Awareness Management

## II. [自己覚知] 経営とは

「経営者を含めた全従業員が、自らの役割と責任に気付き（[自己覚知] し）、それぞれの持場の経営者として主体的・自主的に事業に関わることによって、その持てる能力を最大限に誘発させる経営」を言います。

この〔自己覚知〕経営には〔自己覚知〕を促すための<5つの要素>があり、その<5つの要素>は、永続的發展という視点から世界三大宗教にヒントを得ています。仏教（約2,500年）、キリスト教（約2,000年）、イスラム教（約1,400年）は長い時の流れのなかで脈々とその教えを受け継ぎ今日に至っています。「それは、何故可能だったのでしょうか」この共通項をベースに体系化しています。具体的には、世界三大宗教は、①明文化された教え（聖典）を、②広めるための組織をつくり、③組織を機能させるための<場>を設け、④<場>を徹底・継続・進化させるための仕組みをつくり、⑤協働して目的を実現するための風土を確立させ、存続を可能にしています。

この<5つの要素>は、企業の永続的發展という点からも大変重要な視座を与えています。企業経営では

### <要素. 1>経営哲学の再構築

事業の意義・目的を明確にし

### <要素. 2>組織の再認識

その事業目的を実現するための役割と責任を明確にした組織を編成し

### <要素. 3>意味ある<場>の設定

その組織を機能させる<場>を設け

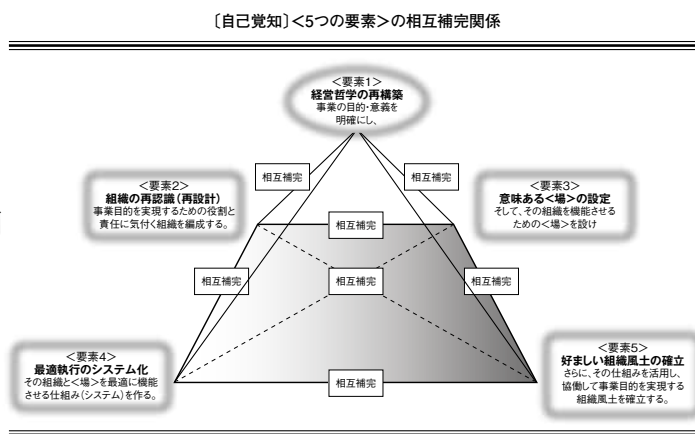
### <要素. 4>最適執行のシステム化

その組織と<場>を最適に機能させる仕組み（システム）を作り

### <要素. 5>好ましい組織風土の確立

その仕組みを活用し、事業目的を実現する組織風土を確立することになります。

この<5つの要素>は、〔自己覚知〕を促すためには不可欠で、〔自己覚知〕経営の根幹を成すものです。



## III. 経営の本質を追求する

ビジネス（事業）の根本は、「利他」であり、究極の目的は、「事業に関わる全ての人々の幸福の実現」であると思います。その目的を実現するために、リタネッツ事業協同組合では、組合内大学（リタネッツ・ユニバーシティ=RU）を設立し、今日的経営課題である「事業承継」を自社株対策などの「財産承継」と経営そのものの「経営承継」に分け、特に重要な「経営承継」が円滑に行われるよう〔自己覚知〕経営の<5つの要素>で経営の再構築を図る支援をする講座を開講、現在 第3期が進行しています。