

## 「もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら」

はっきり言ってしまうと、小説としては素人レベルである。文章は稚拙だし、ストーリーもどこかで見たような内容で、つつこみをいれたくなるような超展開が待っている。

そんなこの本が2010年オリコンランキングBOOK部門で堂々の第1位を獲得。

累計で200万部を超える記録的な部数を達成した。

なぜここまで売れたのだろうか？

一番の理由はずばぬけた「分かりやすさ」であろう。

『マネジメント』をいきなり読めと言われたら、おそらく難しい言い回しに辟易し、途中で本を置いていたかもしれない。

「難しい言葉を分かりやすく」これは今の私たちの仕事にそのまま直結する。

先日、お客様と話していて印象的な出来事があった。

「スマートフォンって最近よく耳にするけどどんなものなの？」というお客様からの質問に答える私。

「PDA機能を備えた携帯電話で、電子メールやブラウザ機能を搭載しています。アプリもいっぱいありますので色々カスタマイズできますよ！」嬉々として説明する私だが、お客様の顔は曇っていく一方。

「あなたは携帯電話の仕事だから分かるだろうが、私にはその説明ではさっぱりだ。もっと分かりやすく説明してくれ」

難しい言葉を分かりやすく。私たちの仕事では非常に大事な要素だ。

それ以来私はスマートフォンを「携帯電話にパソコンの機能がついたもの」と説明するようにしている。

本書内で一番好きな言葉がある。

「うまくいっている組織には、必ず一人は、手をとって助けもせず、人づきあいもよくないボスがいる。この種のボスは、とっつきにくく気難しく、わがままなくせに、しばしば誰よりも多くの人を育てる。」この箇所を読み、学生時代イメージしていた自分のなりたい上司像と重なった。

うちの会社は社員みんなの年齢が近く、和気あいあいと衝突もなくやっているといえるだろう。しかし、私はこう思う。「…厳しいことを言える人がいない。」

嫌われないようにするのは簡単だ。相手の言う意見を尊重して、愛想よくしていればいい。嫌われるのはとても難しい。相手が機嫌を損ねる、へこんでしまう、のが分かっている、間違っていることは間違っていると教えなければならない。

さて、どちらが相手の為になり、思いやっている行動だろうか。

20周年を迎えたこの会社。

これを機に変わり始めなければならないのかもしれない。