

実現させたい状態・行動の結果・行動の規準

目的・目標・標準

表題にかかげた三つの単語は、日常用語の中では、しばしば同義語として何気なく使われている。

「広辞苑」でもこの三語とも第一の意味として共通に「めあて」という意味を当てている。

したがって、仕事上もこれらの三つの単語が、さり気なく混用されている場合が多い。ビジネス用語として使うときは、意味を区別して厳密に使い分けるべきである。

前にあげた「広辞苑」も、この三つの単語について、「めあて」のほかに必要な意味を記述している。

目的については、なしとげようとめざす事から。

目標については、行動の向けられる最後の結果。

標準としては、他の規準となるもの等である。

目的は、めざす事からであると同時に、実現させたい状態でもある。

すべてのビジネス行動には、その結果の目的、すなわち何を実現

させたいのか、めざす事からや状態が明確になっていなければならぬ。

目的のない行動を右往左往という。上司が部下に何かを命令するとき、いちばん大切なのは「目的の明確化」である。特に食堂業の慣習として、目的を認識せずイエサーとただちに行動を起こし、トンチンカンなことを汗をかいてやる人種が多い。目的を無視してもたいへんな努力をしていることが、それだけで評価されるという不思議な文化がある。

目的を遂行するためにムリ・ムダ・ムラを排除して働くことを効率と呼んでいる。目的意識を問われないのが能率主義の世界である。

食堂業はホスピタリティ業であって、効率という考え方はなじまないと考える人びとも多くいる。それは、効率と能率とを混同したり、そもそも目的意識が初めからなかったりする場合の発想である。

効率が目的遂行を前提とするものであるならば、ホスピタリティ

を最もよく遂行するのが効率なのであって、効率主義とホスピタリティとは矛盾するどころか、両者はお互いを補強し合うものである。

目標は、行動の結果であり、ビジネスでは「数値」で表現される。約束としての責任を果たしたときの結果が目標なのである。それを数値責任と呼んでいる。欧米では、日本語のように責任という単語上に数値という単語を複合させて使うことはない。ビジネス上の責任は、みんな「数値責任」なのである。それをレスポンスビリティという (Responsibility)。レスポンスとは応答するということで、責任とは上司と部下との間の約束として負うものであるという内容を表わしている。その約束とは、目的と目標とを引き受けることである。

したがって目標は責任と一体であり、それは秀れたスペシャリストの仕事の進め方に固有な考え方である。スペシャリストとは、スペシアルな責任すなわち数値目標を負う人物をいう。

広く目標を拡大して使えば、数値目標だけでなく、結果の状態の目標も目標と呼べる。その状態目

標こそ前の目的と同義語である。

したがってスペシャリストは、状態目標と数値目標とを責任として負って仕事を進める人物である。

さて「標準」は、広辞苑に「他の規準となるもの」とあるように、誰でも行動の規準として守らなければならぬものである。別のいい方をすればモデルといってもいい。食堂業が企業化するとき、その前提になるのが作業の標準化である。それなくして結果の均質化は維持できない。作業結果の品質の均一性は、複数店舗展開で多数のお客から信頼を受ける原点となるものである。義務として作業者に厳守されるべきものである。