

連載 “Well-being” ことはじめ

第24回 パターンランゲージ (6) 顧客志向に徹する

臨床心理士・公認心理師・カウンセラー

三村 和子

前回は、カテゴリー「共通理解」のパターンの1つ「仕事の全体像をメンバーが理解できるようにする」に焦点をあてた内容「見晴らしをよくする」を検討しました。今回も引き続き、カテゴリー「共通理解」の1つ「顧客志向に徹する」を取り上げます。蒼海氏のメルマガ第26回「IT技術者にとっての『教わる技術』」*1)を参考にしています。

[パターンNo.]

顧客志向に徹する

[概要説明]

顧客志向の信念を戦略に生かす

[状況]

顧客に提案するとき

[問題] 目先の利益に捉われていると組織的価値のある提案ができない。

[問題の解決を困難にしている原因]

- 顧客は業績向上や問題解決に即役立つことをISに期待する。

[解決(のコツ)] ISが提供できることと顧客の成長や発展に寄与することが結びつくような提案を検討する。

- 過去の顧客との経験からではなく、顧客のスコープを広げて、提案や解決策を検討することは、業務やサービスを深く理解することにつながる。
- 本質的に、標準化や汎用性を高めた提案をすることが、価値創造につながる。

[関連パターン(No.)]

蒼海氏は、メルマガにおいて松尾睦著「経験からの学習：プロフェッショナルへの成長プロセス」*2)を引用し、仕事の信念には、1)「目標達成の信念」と2)「顧客志向の信念」の大きく2つがあること、そして、2)「顧客志向の信念」が高い人ほど、経験や学習と実績が強く結びついていたことを紹介しています。また、その理由を以下のように述べています。

顧客の問題を解決しようとする、顧客の要求や課題・問題を探るための「コミュニケーション力」や「情報収集力」が高まり、また、当初想定しなかった問題と対峙することで難易度の高い仕事に取り組むこととなります。さらに、顧客に対して解決策を出すために、提案を行うための「企画力」が鍛えられ、また、解決に必要な「専門技術」の理解が深まることとなります。

「教わる」というと、学校で教わるとかいう風に、受け身のように捉えてしまいがちですが、この場合は、IS 技術者が顧客の問題を解決する目的で、自ら積極的に顧客と関わろうとする場面をイメージする必要があります。

話は変わりますが、以前、私は図書館司書をしていました。司書資格の取得するための研修で、心に深く刻まれたことば(=パターン)「資料を知り、利用者を知り、2つを結びつける何かを知る」があります。これは、以下の図書館員の倫理綱領を元にしたものです。

図書館員の倫理綱領(日本図書館協会1980.6.4 総会決議)より
(研修につとめる責任)

第6 図書館員は個人的、集団的に、不断の研修につとめる。

図書館員が専門性の要求をみたすためには、(1)利用者を知り、(2)資料を知り、(3)利用者と資料を結びつけるための資料の適切な組織化と提供の知識・技術を究明しなければならない。そのためには、個人的、集団的に日常不断の研修が必要であり、これらの研修の成果が、図書館活動全体を発展させる専門知識として集積されていくのである。その意味で、研修は図書館員の義務であり権利である。したがって図書館員は、自主的研修にはげむと共に研修条件の改善に努力し、制度としての研修を確立するようつとめるべきである。

図書館員にとっての「資料を知り、利用者を知り、2つを結びつける何かを知る」は、マーケティングの考え方やIS技術者の専門性と使命にも通ずるものがあると考えます。「ISを知り、顧客を知り、2つを結びつける何かを探求する」ことが、顧客志向に必要なことではないでしょうか。

成果主義の影響から、現状の提案活動において、IS技術者は目先の利益、つまりすぐに受注・売上を達成できるような提案をしようとする動機が強く働いていると思われま。しかし、本質は顧客の事業の成長や展開にISとしてどう寄与できるか、その際ISとしての標準化や汎用性を志向して、理想的なシステム像を追求することが重要な視点です。その中で、過去の顧客との経験に捉われず、「ISと顧客を結びつける何か」を考え抜くことが価値創造のための鍵となります。将来の事業デザインを想定し、人々がどのような情報行動をとり、それが社会的にどういう意義があるのかを想像しつつ検討することが大切です。

IS技術者は技術的知見を強みとし、社会的に意味のある価値創造をしていく専門性を

備える必要があります。西垣先生は、「インターネットが地球上に普及する近未来」における変化について以下のように述べられています。^{*3)}

インターネット・コミュニケーションは、従来のマス・コミュニケーションとは異なる「意味ベース」を形成し、それに基づいて多種多様な「現実一像」を描き出す可能性が高い。思考や感性が多様化し、消費の欲望も多元化する。よく言われるようにインターネットの特徴はグローバリズムとローカリズムの混合であり、したがってそこでは、従来の国民国家とは異なる単位でコミュニケーションが生成され始める。これは質的な大変化であり、量的な変化ではない。(中略)むしろ、既存の枠組みにとらわれない斬新な発想、身体に立脚した経験知、さらには意識できない暗黙知が必要となるのではないか。

「身体に立脚した経験知」や「意識できない暗黙知」とは基礎情報学上の生命情報です。生命情報の「知」が生じるためには、研修教育やプロジェクト経験での学び＝「教わること」を積み重ねていく必要があります。結果として、蒼海氏が記したように、IS 技術者が「難易度の高い仕事に取組み」、「『企画力』が鍛えられ」、「解決に必要な『専門技術』の理解」を深めることとなります。これが、IS 産業、そして社会にとって価値ある商品・サービスの企画開発となる可能性があります。

パターンランゲージは IS 産業で働く方々にとってなじみがあるものとしていきたいと思っています。IS 技術者のためのパターンランゲージについて、皆さまからのご意見をお待ちしています。

<参考・引用> ※URL は 2019 年 11 月 19 日時点に確認したもの

*1) 情報システム学会 メールマガジン

第 26 回 IT 技術者にとっての「教わる技術」2010.5.25 No. 05-02 連載「プロマネの現場から」

<http://www.issj.net/mm/mm0502/mm0502-b-5x.pdf>

*2) 経験からの学習：プロフェッショナルへの成長プロセス 松尾 睦 2006 年、同文館出版

*3) 集合知とは何か：ネット時代の「知」のゆくえ 西垣通 2013 年、中央公論新社