

リアル秘書



VS



電子秘書

電子秘書はリアル秘書に勝てるのか!? ⑨

「秘書対決 最終結果発表」

人口減少が避けられない以上、「省人数経営」は必然

今後、どれだけ少子化対策を進めても、人口減少はすぐには止まらない。移民を受け入れるにしても、短期間での大量受け入れは無理だろう。長期施策は政治や行政にお願いするしかないが、民間の企業の経営においては、何十年も待つてられない。今すでに、人手が足りない。大手企業では人が余っているかもしれないが、中小企業では欲しい人が採れない。大手企業では賃上げできたかもしれないが、中小企業では賃上げも厳しい。中小企業でも、綺麗な仕事、楽な仕事には人が集まるかもしれないが、飲食、建設、介護、小売など、きつくて、長くて、給与水準の低いところにはまったくもって人が来ない。現に、人が足りなくて店を閉めるような例も増えている。海外移転できる製造業などは日本に人がいなければより安くより多くの人が集まる国に移転すればいいが、サービス業や小売業はそういうわけにもいかない。

「だったら給与を高くしろ」と言うのは簡単だが、そもそも付加価値がつけにくく、競争も激しいとなると、言うは易く行いは難しだ。介護などは、政策によって賃上げ誘導できるだろうが、それに伴い介護費用の負担が増えるだけで、社会全体ではプラスマイナスが帳消しになる。非正規雇用を減らせ、残業の割増賃率を上げると、企業の負担を増やし、労働者を保護しようとすればするほど、企業は人を雇いにくくなる。

ではどうするか？ 長期的にはいろいろ方策も考えられるだろうが、短期的にはより少ない人数でより高い付加価値を生み出していく「省人数経営」にシフトしていくしかない。人口が増え、多くの人が食に飢え、職にも飢えていた時代には、雇用創出や雇用の安定が企業の社

会的責任だっただろうが、人口が減り、働く人が少なくなっていく時代には、必要な人を抱え込むのは社会全体にマイナスであり、より少ない人員で高い生産性を実現することが企業には求められるのではない。人口減少先進国の日本は、世界に先立って「省人数経営」の範を示すべきではないのか。それが本稿の主題意識であり、秘書対決を行った理由である。

リアル秘書 対 電子秘書
秘書対決の勝敗は？

「省人数経営」を考えるキッカケとなる一つの事例として、生身の人間であるリアル秘書とIT活用した電子秘書の対決を行ってきた。ふざけているのかと思われた方もいるだろうがこの対決は、日本人対外国人でも、国内雇用対海外移転でも、厳しい戦いとなる構図は同じことであつて、日本企業に突き付けられている緊急課題であると筆者は考える。

対決Round	リアル秘書	電子秘書
1 「人件費・コスト対決」	×	○
2 「顧客管理・取引先把握対決」	×	○
3 「客先訪問・地図情報準備対決」	×	○
4 「お茶出し&コピーとり対決」	○	×
5 「セクハラ・パワハラ・モチベーション対決」	×	○
6 「営業マネジメント支援対決」	×	○
7 「現場盛り上げ・職場活性化対決」	×	○

「いやいや、それでもやっぱり生身の人間がいい。リアルな秘書がいい」という意見もあるだろうが、人口減少が進み、欲しい人材が獲得できない、獲得できてもコストが高くなるという現状を冷静かつ客観的に見て、企業経営者には「省人

数経営」を検討していただきたい。電子秘書も、今はITだが、5年後には秘書ロボットになる。さらに利便性が高まり、リアル秘書の出番も減るだろう。一般の人は、その時に備え、生身の人間にしかできない創意工夫やおもてなしレベルを高めて行くしかない。移民に置き換えられたり、海外移転されないよう、電子秘書を使って飛躍的に生産性を上げていこう。本稿がそのキッカケになれば幸いである。(完)



株式会社 NIコンサルティング
代表取締役 中小企業診断士
長尾 一洋

「ながお・かずひろ」一九九九年に株式会社 NIコンサルティングを設立し、ITを活用した営業力強化、経営改革に取り組み。自社開発の経営支援ツール「可視化経営システム」はすでに三三〇〇社を超える企業に導入された。孫子を企業経営に実践応用する孫兵法家として、孫子流コンサルティングも手がける。「主要著書」営業マンは目先の注文を捨てなさい! 「孫子の兵法経営戦略」「営業の見える化」「仕事の見える化」「社員の見える化」「リーダーは誰だ?」などがある。

