電子秘書はリアル秘書に勝てるのか!? ①

「人を省いて高付加価値を実現する『省人数経営』の時代へ」

人を雇いたくても雇えない時代

就職難だ、就職氷河期だと言っている間に、若者の数は急速に減ってきて、優秀な人材を採用することは年々難しくなっている。大学進学率が高まっている関係で、大卒の人数はそれほど少なくなってはいないのだが、学歴に関係なく優秀な人材の割合が一定だとすると、期待するレベルの人材は総数の減少に応じて減っていると考えるのが妥当だろう。

一九九二年のピーク時に二〇五万人いた十八歳人口は、二〇三〇年には八七万人まで減少すると予想されている。半減どころか、四割程度まで落ち込む。人を雇いたくても雇えない時代が近づいている。少ない人数でいかに付加価値を高めていくかという経営にシフトしなければならない。

企業の社会的責任として、雇用創出があり、その家族も含めて生活を支える役割がある。だが、それは人口が増え、食うに困っていた人が多く、どんな仕事でもいいから職を得て生活を安定させることが重要だった時代に求められた役割であり責任ではないか。

人口が減り、食うことには困らず、無理して働く必要もないという人がいる一方で、欲しい人材を雇えなくて困っている企業もあるとなったら、多くの人を雇用し抱え込むことが果たして善なのか、と問われるようになるのではないか。

これまでは、多くの社員を雇用し、規模を拡大する経営者が尊敬を集めたが、これからは、「そんなに社員を抱え込まずに、もっと他の企業にも人を回してくれ」と言われるようになるかもしれない。急激に進む人口減少によって人々の価値観も変わり、より少ない人数で、高い付加価値を生み出して行く「省人数経営」を行なう経営者が尊敬される時代になるかもしれない。

人が機械やロボットに置き換えられていく

人が雇えないとなったら、その仕事は機械やロボットに置き換えられていく。かつて一九八〇年代の製造現場を思い起こせば誰もが思い当たるだろう。七〇年代後半から大学進学率が高くなり始め、ジャパンアズナンバーワンと言われた好景気に向かう時代に、高卒で製造現場に就職する若者が減ってしまった。その時どうなったか。一気に産業用ロボットが普及した。覚えておられる方も多いだろう。今では日本の製造現場にロボットがいても珍しくもない。人がいなければ省人化、機械化するしかないのだ。

オフィスでは、秘書やアシスタントがITやロボットになる

製造現場で起きた変化が、今後はホワイトカラーの職場で起こる。かつてはどこの職場にも、補助的なサポート業務を行なう事務員さん、アシスタントがいたものだ。たとえば営業部にはデスクの島ごとや課ごとに営業事務がいた。優秀な人も多かった。先回りして気の利いた準備をしてくれた。今ではどうだろう？いなくなったか、減っているはずだ。ではその補助業務は誰がやっているのかというと、外で付加価値を上げなければならない営業マン自身がやっている。せっかく雇った人材に補助業務をやらせていては本末転倒だ。では、優秀な秘書を雇えばいいかというと、今や優秀な人は補助業務に就いてくれないし、コストも高い。そこで電子秘書が登場する。数年後には秘書ロボットになるだろう。人が雇えなければ、省人化、機械化するしかない。

本稿では、「省人数経営」へとシフトせざるを得ない象徴的な事例として、生身の人間であるリアル秘書とITによる電子秘書の戦いをご紹介しようと思う。これはすでに起こっている現実であり、今後確実に身近に迫る未来の話である。戦いのゴングは鳴った。

（次号につづく）

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］一九九一年に株式会社 NIコンサルティングを設立し、ITを活用した営業力強化、経営改革に取り組む。自社開発の経営支援ツール「可視化経営システム」はすでに三〇〇〇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子兵法家として、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。

NI Consulting
www.ni-consul.co.jp 0120-019-316
〒108-0075 東京都港区港南2-16-1-19F
札幌・仙台・名古屋・金沢・大阪・広島・福岡