

報 告 書

2010年3月15日

新政会代表
望月 厚司 様

議員名 佐藤 成子

下記のとおり、会費負担を伴う政務調査についてご報告します。

1 支 出 先	(社) 静岡政経研究会
2 支出内容 及び金額	第26期静岡ニューメディア研究会会費 ¥36,750 (全10回のうち、9月~3月 7回分)
3 開催日又は 支払日	平成21年9月~平成22年6月(3月分まで支出) 平成21年9月16日支払
4 目 的	各界の著名人のタイムリーなテーマでの講演を静岡市内で聴講できるので、費用対効果も高いし、広い視野の情勢分析等の話を伺い、ヒントを得て、施策に繋げたいとの思いで参加する。又、伝統ある静岡ニュービジネス研究会が主催するので、人材ネットワークの広さによる、経営者の感覚、組織のリーダーの物事の捉え方などさまざまなリーダー像に触れて、リーダーの資質とは何か・いま何が必要か・比較検討できればの思いを目的に参加する。
5 内 容	(調査事項・調査結果を具体的に) ピンチをチャンスに！企業・組織の再生、そして飛躍 上記の大テーマのもと、各回それぞれの講師が掲げたテーマでの講演が行われた。主には、経済情勢に関わるような内容が多かったが、健康面の話や、組織リーダー像なども語られた。印象的なものをまとめる。 ハピネスの創造~東京ディズニーリゾートサービスと人財育成~ 鈴木執行役員の話。何度も行きたくなる施設・スタッフの教育のゆきとどいた姿。等良く噂に聞いていた実態とはどんなものなのかなかなり興味を持ちながら話を聞いた。アルバイトから正社員までしっかりとした会社のミッションの理解が何よりもあるのだ。「It takes people」人は誰でも世界中で最も素晴らしい場所を夢に見、想像し、デザインし、建設することができる。しかし、その夢を現実のものとするのは人である。1955年のオープンからの精神です。働く人間も、従業員ではなく、労働者ではなく、一人一人が役割・配役を持ったキャストであるという考え方。人に視点を置いている経営者の考え方が伝

わってくる。そしてお客様に提供するのとは商品ではなく、ハピネスを、幸せな感じ、幸福感、温かい感じを提供するという。行政に求められている、この人とのつながり、学ぶべき精神なのではないか。ハピネスの提供基本は、SCSEという考え方。S e f e t y (安全) C o u r t e s y (礼儀正しさ) S h o w (ショー) E f f i c i e n c y (効率) 順番も大事で、安全が最優先⇒一日パーク内での安全・安心感をどう作るか・礼儀正しさ⇒親しみのある笑顔、身振り、言葉遣い・ショー⇒パーク内のすべてのものがテーマショーでキャストもショーの一部・そして最後が効率⇒通常効率が第1と捉えられがちだが、安全・礼儀正しさ・ショーが達成されれば、効率はその達成によって得られる。効率主義のように思っていたが間違いに気づかされた。テーマパークの運営は人で成り立っている仕事。その人をどう育てどう使っているのかなのだ。教育にかなりのエネルギーを注いでいる。テズニーはマニュアルで成り立っていると言われているが、全部がそうなっているわけではない。一人ひとり工夫、自分たちの想像力で対応している。そこかしこに、自分たちでいかようにでもできる余地があることを研修で教えている。働く人の働きがいはいかに高めるか。働く人自身がハッピーでなければならない。モチベーションは金銭的な報酬と非金銭的報酬がある。それぞれ働く人がここで働く意味をどう捉えているか・存在意義・存在価値の認識ができていないか等、人を大切にしていると感じる話だ。仕事を通じての相手(キャスト同士)の素晴らしさを讃えあえている。この様なモチベーションの挙げ方は素晴らしいと思う。また、100マイナス1は0(ゼロ)の考え方も同感できることだ。100のきちんとした対応があっても1人がゲストの満足に反すると、すべてが台無しになってしまう。チームワークで成り立っているということ。これこそ、よく聞行政の対応の仕方だと思う。従業員の働きがいとお客様の満足のためのサービスのグッドサイクルをどう回していくか一番大切なことだと断言。これこそが、NPMなのだと実感した。

大波に打ち勝つ経営・堀場製作所社長の話。

リーダーシップの必要性。俗に、欧米人は狩猟民族、日本人は農耕民族といわれるが、きちりとしたリーダーがいないと狩猟ができない、獲物が取れない、一人一人がそれを認識している欧米人。日本人自体は優秀で組織も立派だが、このリーダーシップには欠けている。強力なリーダーシップを発揮するような教育システムをつくっていかなければならない。ビジネスは戦い。勝たなければならない。とても迫力がある。リーダーシップと戦略そして錦の御旗が必要だと。そうすれば社員の士気もあがるし、人材も集まるのだと。そんな中、社是は“おもしろおかしく”だとのこと。開発型企業ならではの発想だ。日本の多くの企業は安い賃金を求めて外国に出ていきますが、この会社は、頭脳、ブレインを求めているという。外国人従業員の7割が博士号を持っている。フラ

ンスやドイツの企業を買収。技術畑の社長が現場の技術担当のプレゼンで心動かされてのことだという。経営にはツキもある。ツキは平等にあるので、呼んでこななければいけない。経営者がぶれないこと・単なる情報公開ではなく、どのように考え、なぜこの判断をし、なぜこの判断がフェアなのかその根拠をきちんと説明することが大事なことだと。これです。いつどこで決定したのか、何をどうしていこうとしているのかの説明が行政には足りないと思うのです。教育に積極的です。これが次の展開に生きる、「人財」は企業の見えない資産です。個人の失敗はこれまた財産だと自身の経験談を通して語った。かなり共感度の高い講演だった。

2010年、どうなる日本経済・金子教授も話。

今の不況について、100年に1度の世界金融危機は予測したことがあるが、実際に起きている不況の実態はあまりにも凄いと切り出した。ビジョンなき予算編成・民主党はマニフェスト、インデックス2009で謳った政策をきちんとやっていない。事業仕分けはいいこともあるかもしれないけれど、パフォーマンスにすぎない。ただひたすら無駄遣いを削るといふ小泉構造改革と同じことをやっている。予算が出てきているのに後からビジョンが出てくる、後手後手になっている。この不況は、市場原理主義優先の小泉構造改革のつけだと断定。かつてない世界同時不況の中、日本の技術や熟練はどうなっていくのか。この不況を克服するには猛烈なエネルギー転換と波及的イノベーション（革新）で産業構造を変える以外のシナリオはないと断言。地球温暖化阻止は、「天の声」だと表現した。天がエネルギー転換を求めている、このエネルギー転換が莫大な需要をつくりだす。今は、淘汰の時代でもあるが、チャンスの時代でもある。最後に3点指摘された。これからは経済成長を前提とした考えは変えなければならない。また、これからの人口構造を考え、新しい産業を創っていかなければならない。厳しい淘汰の中で、入れ替わるチャンスの時でもある。前向きなとらえ方も必要だと。まさに時代の転換期だ・政府には、国民を勇気づける成長シナリオの提案と実現を求めたいと締めくくった。

現代に活かす戦国武将の健康力・植田医学ジャーナリストの話

短命だった上杉謙信は49歳で死亡、酒好き。脳出血などにならないために、自分でコントロールできる内臓脂肪を落とすメタボ対策が必要。耳が痛い話だ。家康は、かなり健康的な食事習慣があったという。運動もしていたという。自分で脈を測る、尿検査をするなど生活習慣病の予防策を説いた。ストレスの解消も必要だということだ。議員は割と病気を抱えている人が多いので気をつけなければならないと思う。

6 成果・市政への反映等	NPM（新公共経営）に取り入れられそうな内容が多々あった。経営企画担当部署で、経費節減を推進するだけでなく、職員の働きがいを感じられる士気向上のための研修の充実や、評価システムの透明化などが必要だと実感した。新しい職員の研修システムに期待する。何といても人にお金をかける行政をやっていくべきだ。新しい公共を謳ってきているが、「人財」の考え方の浸透が必要だと思う。職員と市民の接点での感じのよいマナーの徹底は、民間から学べる基本だと思う。リーダーシップは、トップの考え方が基本だ。表現しなければ伝わらない。職員・市民にその思いをもう少し伝える機会を作るべきだと思う。今こそ、人の知恵でピンチをチャンスに変えていく時であると再認識できたので、私も言い続けたいし、機会あるごとに声を出していきたいと思う。
--------------	---

(注)

- 1 この別紙は、参加した会ごとに作成すること。
- 2 連名により作成することも可能。
- 3 この様式により難しい場合は、別の様式によることができる。