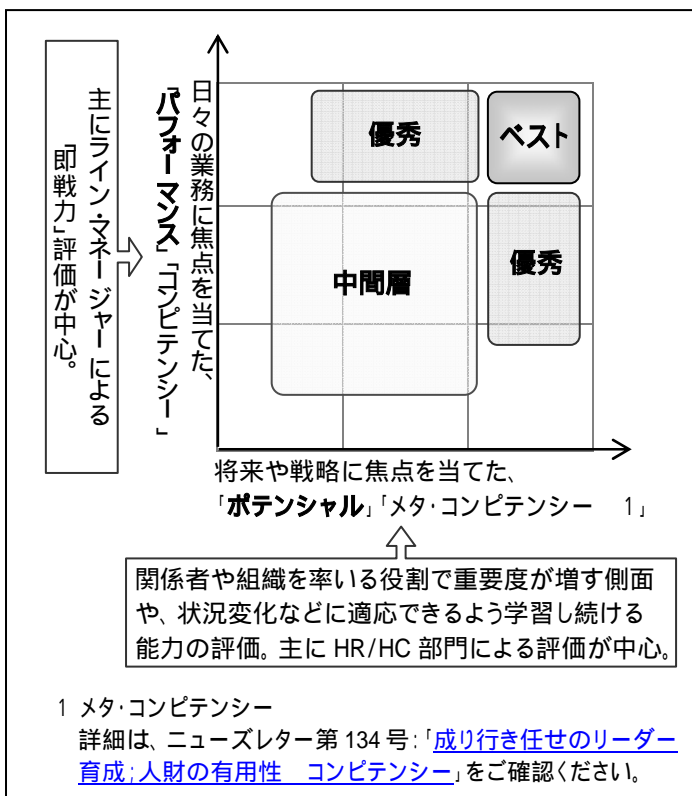


「『能力』より『意識』の差」の方が大きい？

合同会社 5W1H 代表 高野 潤一郎

こんにちは、合同会社5W1Hの高野潤一郎です。時折、「私は能力がないので...」「私は頭が良くないので...」などと言ってしまう人(が周囲にいる人)に出会うことがあって、そのたびに「そういうことじゃ、ないかもよ?」と思って、その相手と話をすることがあります。相手の方によって、話の方向は変わっていくのですが、今回のニューズレターでは、そういった話のとっかかり部分について、前号でお示した図表を再度用いて私の考え方をご紹介してみようと思います。興味をお持ちの方々に目を通していただければ幸いです。

個人の「能力」差は、数%～数倍程度では？



図表1: 人財育成評価軸の一例: 「パフォーマンス」×「ポテンシャル」 / 「コンピテンシー」×「メタ・コンピテンシー」
(第 141 号図表 4 を再掲)

もしかすると、一部の「ベスト人材」は別格で、挑戦的な課題や機会などを用意し、目的に応じて適切な環境などを整えておけば、勝手に成長していくのかもしれませんが。

しかし、大半の人にとっては、【個人の能力差など、数%～せいぜい数倍】なのではないでしょうか？

例えば、同じ建物にいる2人が同じコーヒー豆を使ってコーヒーを作ったとき、片方の人のコーヒーは500円の値段で受け入れられ、もう片方の人は5000円の値段で受け入れられるという状況は、想像しにくいのではないのでしょうか？ (...2人の容姿やコミュニケーション能力などといった側面で、大きな違いはないものと仮定しましょう。)

同様に、ランチにパエリアを注文した時、同じ調理器具などを用いているAのお店と比べ、Bのお店では10分の1の時間でテーブルに届くといった状況も想像しにくいのではないのでしょうか？

あなたの職場での「生産性などの違いと、個人の能力の違いの関係」「パフォーマンスとコンピテンシー(2)の関係」について考えてみた場合は、いかがでしょう？

2 コンピテンシー(能力、職務で一貫して高い業績を出す人の行動特性のこと)については、[第 134 号](#) <成り行き任せのリーダー育成; 人財の有用性 コンピテンシー> の回などをご参照ください。

お客様が感じる「価値」の違いを生むものは？

では、「創出される価値」「体験の価値」「独特のセンスや個性が生み出す価値」などについて考えてみると、どうでしょう？

値段や味は大して変わらないのに、「一度しか行かないお店」と「何度か繰り返し利用するお店」があったりしませんか？

購入者や利用者に対する「心遣い」や「対応者の態度」、「場の雰囲気」など、何か【**定量化するのが難しい部分での差異**】が、「一回だけのお客様」と「リピートして下さるお客様」の違いを生んだりしていないのでしょうか？

もし、似通った製品・サービスを提供しているのであれば、【**お客様による主観的な解釈・評価によって決まる「価値」**】の違いは、**数十倍どころか、「次元の違い」として捉えられることがあるくらい**の大きな違いとなって受け取られても

おかしくないと思います。そして、そうした段違いの価値の相違というのは、時には、「マニュアル通りでロボットのようなお辞儀」と「心のこもったお辞儀」のような、**些細にも思える違いから生じているの**かもしれません。

また、「**できない理由を見つけて、正当化するのが得意な「専門家」**」と「**前向きに、可能にする方法を見つけようとあらゆる手を尽くしてくれる「目的達成・問題解決支援者」**」に接した場合、**お客様の気分を良くし、満足・感謝・感動などを生み出しやすいのは、どちらの対応でしょうか？**

人財育成の場面では、「**能力**」評価の陰に隠れて、(客観的な評価の難しい)社員の「**意識**」について**顧みられることが極めて少ない**ように思います。

「**能力よりも意識**」、もっと言うならば「**能力よりも覚悟**」「**能力よりも真摯な想い**」が強い人財の方が、中長期的に見て、**お客様や自組織にとって大きな貢献をする**ということは考えられないでしょうか？そして実例を省みると、多くの場合、**意識が高くて成長が期待できる人財は、やがて、能力面においても、当初有能だとみなされた人を超えていく(カメがウサギに勝つ)可能性が高い**と信じています。

今後の成長を期待するのは難しいけれど即戦力となる「**能力が高いけれど、意識が低い人**」を雇うのと、「**今現在の能力は低くても、意識が高くて今後の伸びが期待できる人**」を雇うのでは、**どちらを選ぶのか**というのも経営的な判断の一つなのかもしれません。

さらに、図表1で「**中間層**」と見なされるような人財の「**意識をいかに高めていくのか？**」に**全力を尽くそうとする経営陣・組織か**どうかというのも、重要なポイントのように考えています。

- あなたが所属される組織では、**図表1の横軸に配慮した取り組み**を実施されていますか？
- リーダー、マネジャー、経営幹部などとして、「**周囲の人財の「意識」を高める働きかけ方・コミュニケーション**」を実践されていますか？

弊社ではこういった取り組み・コミュニケーションについて学ぶプログラムをいくつか用意しており、それらはいずれも「**フレームワーク質問力®**」を基盤とした内容となっています。

興味をお持ちの方は、[弊社ウェブサイト](#)をあちこちご覧になったり、日程の近い「[一般公開のイベント](#)」について確認なさったりしてみてください。また、**所属されている組織や地域での実施については、[こちら](#)からお気軽にご相談ください。**

弊社の考え方に共感できる部分をお持ちの方々とお会い、何らかの形で役に立てる機会を楽しみにしております。

(一番直近のイベントは、**8月10日～11日**に東京で開催の「[2日間コーチング漬け体験](#)」です。お見逃しなく！)

さて今回は、「**私は能力がないので...**」「**私は頭が良くないので...**」などと言ってしまう人(が周囲にいる人)に出会うことがあるという話から、「**能力よりも意識**」「**意識を高めていく取り組み・相手への接し方**」が大切なのでは？という私の考えをお示しました。あなたはどんな印象をお持ちになり、何をお考えになるでしょうか？あなたの「**QOLの向上**」にとって、何か少しでも役に立てれば幸いです。

それでは、また次回のニュースレターでお会いしましょう

P.S.

「**この記事は、私向けに書かれたのではないか？**」って思う方が何人もいらっしゃると思います。そういった認識が「**正しいか、間違っているか？**」という基準で考えるのではなく、今回の話を「**自分にとってどう解釈するのが有益なのか、適切なのか？**」という基準で考えて、**出会う人々、出会う情報、新しい体験をすべて、自分が望ましい人間になっていくために使っていただければ良いのではないかと、私は思っています。**

セミナー・イベント情報

8月10日(土)～11日(日) [「2日間コーチング漬け」体験](#)

【大阪】で初開催

8月21日(水)～22日(木) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

8月25日(日) [教養醸成の会【第15回】](#)(単発参加可能)

8月29日(木)～30日(金) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

9月6日(金)～2月7日(金)

[リーダー、コーチ、コンサルタント向け「変化促進研究会」](#)(全12回)

9月14日(土)～15日(日) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

9月19日(木)～20日(金) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

最新のセミナー・イベント情報は[こちら](#)

発行・編集

「自律共栄の納得人世」の実現に向け、
「人財と組織の育成を支援」する **合同会社 5W1H**

代表 高野 潤一郎

<http://www.5w1h.co.jp/>

- ニュースレターの購読・配信停止・配信先変更は [こちら](#)
- ニュースレターのバックナンバーは [こちら](#)

「著作権法」で認められる「引用」を超えて、合同会社5W1H高野潤一郎の許可なく転載およびそれに類する形式で情報発信されることを禁じます。(引用されるときには、出典の明記をお願いいたします。)

[著作権・引用・免責事項・個人情報の取り扱い・リンク](#)

[参考情報]

- 著作者人格権の侵害に関しては、著作権法 18～20 条
- 著作権の侵害に関しては、著作権法 21～28 条
- 差し止め請求権に関しては、著作権法 112 条 1 項
- 損害賠償請求権に関しては、民法 709 条
- 著作権侵害の場合の刑事罰に関しては著作権法 119～124 条
- [著作権情報センター](#)