

イノベーションの本質

「ドラッカーの実践経営哲学」望月護著 PHF研究所より

イノベーションは一般的に「発明発見」とか「技術革新」と訳されているが、ドラッカーは次のように説明する。

イノベーションとは、**「儲かっている活動、儲かる活動につくりかえること」**で、

「モノの考え方や仕事の方法を変えることによってお客の価値観を変えて、お客を満足させて自分も儲けること」をいふ、

「時代遅れになったり生産性が低いために儲からなくなった活動を、儲かる活動につくり変えることが根本原理」なのだ。

イノベーションとは、従来の常識や慣行を否定して、まったく違う発想でお客を満足させて、自分も儲ける活動のことをいうのである。

ではどうすればイノベーションを起こすことができるのだろうか？

シュムペーターは、「新結合」によってイノベーションが起こると説明した。

「新結合」とは、新しく結びつけたり新しい組み合わせをつくるという意味である。

というのは世の中にはまったくゼロから開発されたものはほとんどなく、すでにあるものを組み合わせたり組み合わせを変えたものから生まれているからだ。

モノが売れないのは、規制が多いこともあるが、横並びで個性がない商品や独り善がりのモノを売っていることが大きな原因である。

売り手に買い手の立場に立った発想が足りないのである。

楽しく買い物ができないから長く不況が続いているのである。

使う立場に立って考えれば現在の商品やサービスに満足しているお客は少なく、売り手の取り組むべきテーマは多く、チャンスは多いのである。

私の自宅近くの駅（八千代緑ヶ丘）にはイオンと映画館などがあります。

イオンの駐車場は3時間まで無料です。しかし、いつも思うことですが、映画を見たらもうすぐ3時間です。

そのままイオンで買い物などせずに駐車場から車を出して、他の近くのスーパーで買い物をする。

日曜日はともかく、平日などは駐車場はいつもガラガラ状態。

なぜ、もっとゆっくり映画も見れて、食事して、買い物出来る、4時間や5時間を無料に出来ないのか？

<経営のヒント>

使う(お客)立場に立って考えれば、ヒントが見えます。

・・・不満の解消、これを体系的にプロジェクトチームで考えることができるか？

顧客が不満に思うことは、大きく分けて4つ

不潔・・・解消すると清潔になります！ クリネスが駄目だともう二度と来ません。

不快・・・解消すると快適！ 人間は誰でも居心地の良い所に来たくなります。

不安・・・解消すると安心！ 人間の潜在欲求の中でも一番強いものです。これが一番効果があります。

不便・・・解消すると便利！ 一度便利なことを覚えてしまうとクセになります。

これを社内横断プロジェクトで改善改革活動すると、顧客満足活動（CS）になりますよ。