

経営のヒント195 視点を変える」

ある親子の会話

週末、新しいクルマを買おうとしている親子がいる。

娘 「ねえ、お父さん、家族の安全を考えると、次に買うクルマは大きい方がいいよね」

父 「そだね、クルマが大きいと交通事故のときに安心だよ」

母 「でも家計のことも考えると、そうとも言えないじゃない」

娘 「……………」

父と母はまったく逆の意見を言い、どちらの言い分も正しいように思え、娘は困ってしまった。

つまり、家族の安全を考えるとクルマは大きい方がよいと娘が主張する一方で、安全だけでなく家計も心配する母親の意見もわかり易い。さらに考えていくと別のことにも気づく。

例えば、誰もが望む快適な運転。この場合、安定感のある大きなクルマがよい。

一方、狭い路地が多い都会でクルマを運転しようと思ったとき、小さなクルマの方が逆に便利かもしれない。さらに燃費がよい小型のクルマは地球環境にも負担が小さい。

このように考えていくと、クルマ一台を買うだけでも、この親子の会話に上がった安全性と経済性という二つの視点以外にも、快適性や利便性、環境性といった多くの異なる視点が存在する。

それぞれの視点からの意見は、いずれも正しいように見える。

もし何か行動しようとする時、又は何か答えを出さなければならない時、視点によって行動の種類が異なってくる。そして、このようなことは、家庭でも職場でも実によく見かけるものだ。

そして、異なる視点から考えられる結果の善し悪しを比較することは、非常に難しいことに気づく。

「クルマを購入する」ということ一つとっても、さまざまな状況を考え、最終的に行動を決定していく行動するときには、必ずどこかに視点を定め、その視点から見て、行動を決めることになる。

ここで問題になるのが、ちょっとしたことで何かやろうとすれば、問題に対する視点の数が非常に多いということである。

そして、一つの問題に対し、ある視点からとった正しいであろう行動の帰結と、他の視点からとった行動の帰結は異なっているということである。

さらに、何かを解決しようと思ってとった行動が、たとえ個別の課題を解決したとしても、他のことに影響を与え、次に別の新しい問題を引き起こすこともある。

つまり日常抱えている問題は、多くの場合、一つひとつの個別の状況や現象といった要素の中にあるのではなく、要素と要素の間や、さまざまな要素の組み合わせの中にあるのである。

したがって、ある問題を解決しようとするとき、要素を切り出し、それを個別に変えていくのではなく、要素の組み合わせや要素の関係性を含めた、そこにある問題全体の構造を理解していかなければならないのである。

『入門！システム思考』枝廣淳子＋内藤耕 講談社現代新書より参照

<経営のヒント>

目の前にある問題を個別の要素に分類、分析していき、その要素を変えることで問題の解決を考える従来ながらの方法を「分析的思考」と呼ぶ。そして、多様な視点から全体を理解し、要素の関係や組み合わせから問題解決を考える方法を「システム思考」と呼ぶ。

現代社会の複雑な問題を解決するには、システム全体の構造を把握する必要があるのです。