

考え方を知っていると考えなくなる!? どの職場でも新人に対して、「もっと頭を使って（考えて）仕事をしなさい」と言いたくなることがある。ところが、当の本人は それなりに努力をしているが、不慣れで知らないことが多く、自分で調べながら進めるので仕事が遅い。また要領よく、すぐに聞く者に対して先輩は「一々聞かずに自分で考えろ」とか「前にも教えたはずだ」とか言う。新人は困惑する。

どの職種でも必要とされる基礎が出来ていないと対応が難しいし、当然応用はこなせない。一定量の知識・情報を覚えないといけない。動作を伴うものでは、回数・時間をかけ体で覚えなければならない。一通り学習し情報知識を習得すると、一々考えずに行動出来るようになるので多少仕事が速くなる。ここで、スタートラインに立った状態なのだが、そこで努力を緩める者もいる。ファーストフード（FF）のバイトならばそれで良いかも知れない。それでも、FF やファミレスの接客で何も考えずに、客の人数や注文内容から明らかに状況にふさわしくない いつもの定型的な対応を行ってしまい、お客様を困惑させた話を聞いたことがあると思う。経験の乏しい新人は、基本の情報知識あるいはマニュアルから少し外れた応用にすぐに対応出来ない。これを一々、情報知識として覚えようとするので次から次に新しい問題が出てくる。やっと仕事を覚えたとつもりだったが、そうでなかった事に気づく。さらに、慣れてきただろうからと、任される仕事も質量ともに増やされる。あまり仕事が出来ない人は通過点として苦労する。

ところで、多くの人は学生時代に理科や歴史で、名称や年号など丸暗記した経験があるだろう。社会人になってそれが役立ったと言う人は、ほとんどいない。沢山覚えていても単なる物知りにすぎない。単なる知識情報を知っているでも行動に結びつくことは少ない。これに対し考え方を知っているとも行動に結びつき、応用も可能となる。何のために、そうでなければならないのか。何故そうするのか。それが、具体的であれば望ましい。「良い仕事をしよう」「ミスをしない」「事故を起こさない」などはスローガンで行動を伴わない。もし、1日に最低 幾ら、あるいは 何人（件・台・個）売らなければ（作らなければ）自分の部署が赤字になると言う 情報（考え方）を共有出来ていたとしよう。それを達成するためにルールがあり、手段・方法が用意されている。そうした場合、目標達成が厳しくなると みんなが協力して何らかの手で克服しようと行動を起こす。つまり、考え方を知っている、と、すぐに出来ることは一々考えずに行動するし、応用も基本を外さず対応が可能となる。

ところで、上質のサービスを行う企業では、マニュアルは比較的シンプルと言われる。クレドで行動理念が記載されているだけのところもある。そして現場単位あるいは個人ごとに自分（たち）で作ったルールや約束が非公式に存在していたりもする（自分用のマニュアル：随時改訂あり）。考え方を理解しているのでマニュアルに書かれていない減多に起こらないことに素早く対応出来、さらにマニュアルを超えた感動的なサービスまで提供することもある。

結論：最低限の知識情報は習得させる。その後は、基本の理念やルールが 何のため 何故 存在するのか、理由を理解させる。そして、配属されている現場の最も大事な守るべき目標を理解させる。そうすると、一々考えなくて良いことは考えずに行動し、本当に考えなければならないことを真剣に考えるようになる。