

同じことの繰り返しでは成長はないのか?! 事業を始めて、しばらくの間は想定外のことが次々と発生する。三年から五年で廃業となる場合も多い。やがて、不完全でも自分のスタイルが確立出来るようになる。そこから大きく事業を成長させる者もいる。振り返ると、その時期は大変だったが充実していたと言う経営者もいる。事業は順調に伸びている、あるいは安定しているが、以前ほど緊迫感や感動が無くなったと感じる。やっている仕事の大半は同じ事の繰り返しである。無茶をしなければ、想定外の事はまず起こらない。事業は成長していても、経営者としての成長が緩やかになったと不安を感じる。

パソコンのソフトなどで「循環参照」や「無限ループ」という言葉がある。堂々巡りの状態で抜け出せなくなることだ。そうなると修正するか、最悪の場合、リセットする必要がある。経営者の中には起業は得意だが、継続運営は得意でなく、他人に事業を譲り、新たな道に進む者もいる。しかし、中小零細企業の経営者には、そのような余裕もないし、事業を引き継いでくれる人もいない。満足いかなくても続けるしかない。「ほぼ、同じ事の繰り返しでも、稼げれば良い。むしろ、創業期の苦労があるからこそ、楽しんで稼げることになった。喜ばしいことだ」という考え方もある。さらに、「会社が存在すること自体が、何らかのかたちで社会の役に立つことだ」とする積極的な考えもある。また、「結婚と一緒に楽しいのは最初だけ、あとは忍耐、精神修行」などの消極的な考えもある。

しかし、同じことの繰り返しでも成長につながると思う。ヨットは帆と舵の組み合わせによって風上の方に進むことが出来る。直接風の吹く方向へは進めないが、ジグザグの繰り返しで逆風に逆らって進める。当然、順風に比べれば速度は遅いが可能である。嫌われ者の蛇も、足が無いのに胴体をくねらせながら、かなりの速さで移動できる。自然界では繰り返しがむしろ、変動・変化を生じさせる原動力となることが多い。進化も繰り返しの中から発生する。

お客様も当然、成長するので、自社の商品やサービスを変化させないと離れていってしまう。しかしながら、お客様が望む以上に変化させるとお客様から選ばれなくなる。さらに、企業が大して重要性を感じない些細なことに大きく反応する傾向もある。お客様の要望通りの商品を提供しても多く売れるわけでは無い。予想が外れることも多い。経営者は、お客様の欲求や嗜好の変化を注意深く観察しながら予測し、仮説と検証で商品サービスを変化させる必要がある。質・量・時期の決定も重要になる。当然、ライバル企業の動向も計算に入れる。事業を伸ばすのも大変だが、現在の状況を維持するのも簡単では無い。今は順調だからと言って手抜きをすると、いずれ痛い目に遭う。悪くなってからの挽回はより困難を伴う。だから、お客様との信頼を高め、情報を収集することが大切である。

先日ある40年以上続く定食屋で、客と店主の会話が聞こえてきた。客は昔から好きで味が変わらないから時々食べに来ると言っていた。それに対して店主は、同じ味を維持するのも工夫があると答えていた。食材のみならず調味料なども一定では無い。試行錯誤で同じ味になるよう調整しているとか。

同じ事の繰り返しにも努力が必要で、それを維持するのも変化させるのも簡単では無い。それを続けていることを「成長している」と言って間違いは無いはずである。