

## 飯島賢二の 『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 432 回 問題の解決は「知識」ではできない！

2011.8.14

昔に比べて「知識」を習得することは、昔に比べて至極容易、かつスピーディになった。その知識の根底をなすものは「情報」である。一般に情報とは、「その情報に興味を持っている場合」「その情報を必要としている場合」そして「ある目的のために情報収集している場合」などだ。この情報が無限といいほど存在し、簡単に入手できるようになったから、知識習得が楽になったと言って良い。それは明らかにインターネット社会の出現によるところである。

結果、世の中豊富な知識を保持する人が多くなった。経済界も、政界も、いや、ご近所のボランティア仲間も、みんな驚くほどの知識を持っている。

でも、「知識さえあれば世の中うまく動く...」と、どうも、どこか勘違いしている人がいる。

現実の問題解決は、いくら知識があっても駄目だという事、分かっていない。

問題を解決するのは、先ず学ぶことから始めなければいけないのは定石。

学ぶということは、読み、考え、そして相手と対話すること。

いくら知識があってもうまくいかない。だから、知識からは何も生まれない。

問題解決とは正しいことを実行することではない。

問題解決には必ず、「いつまでに...」と言う期限がある。色々な制限条件もある。

だから、正しい答えが分かっても実行できない場合が少なくない。

つまり、問題解決とは、2～3のベターな方法の中から実行できる可能性の高いものを選んで行動していくことだと思う。そして、あるところまで進んだらまたそこで、ベターな方法を検討していけばいい。ベターを積み重ねて、期限までに目的に近いところまで到達すればいいのだ。これが実務の世界、問題解決の方法と思っている。

この問題解決を成功させるのは知識ではない。「知恵」である。知識に基づき行動して、初めて知恵になる。机上の知識からは何も生まれない、知恵と知識は違うのだ。

例えば、営業を考えてみる。顧客が必要としているのは、「どうすれば自社の問題を解消できるか」といった解決策であり、そのための知恵を持つ頭脳プレイヤーだ。顧客の言われた通りに行動するだけの営業や、質問されたことに答えるだけの営業には何も価値を感じない。豊富な知識を持つことを、知恵があることと勘違いしている人も多いが、それは違う。ベテランとか資格保持とも関係ない。いくら豊富な知識を持っていても、知恵を出せない営業は顧客に価値を提供できないし、顧客の心を動かせないだろう。

知恵は問題にぶつかりながら、行動の中で悟るもの、身についたもの、身につけたもの。失敗からも知恵が生まれる。そして、知恵は育てていくものだ。他からとって付けたものは知識にはなっても知恵にはならない。自分の中で発酵させ、消化し、自分のものにしなければ知恵にはならないのだ。

行動して汗をかいて体得するところから、新しい価値創造ができるのだと思う。

これからの時代は知恵の時代、優等生な坊ちゃん経営者、政治家達、本気で人生するなら「知恵を出すべし」である！！