



## イイケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

### 第 651 回 「仕事」と「作業」

2015.10.18

「作業」を一所懸命やっている、「仕事」をやった気になるが、実は、「仕事」と「作業」は大きく違う。「作業」とは、事前に定められた手続きとゴールに向けて行う活動のこと。一方「仕事」は、その結果によって、誰かに価値を届けるための活動と言いたい。「仕事」を実現するために「作業」をする必要が出てくるが、逆はない。そして「仕事」は、価値を届ける相手がいて初めて、成立するものである。

上司や顧客に言われたことを、しっかりと間違いなく、しかも、言われた通りにこなすことは、ビジネスマンにとってとても大事なことであり、基本中の基本である。しかしこれは、「仕事」とは言えず「作業」にすぎない。最低限、「作業」をきっちりこなせることは大事なことだが、それだけでは、本当の意味で価値が生まれているとは言えない。

少し理屈を整理してみる。

「作業」とは内部的なプロセスだから、内向きの観点でしか改善は出てこない。

「仕事」になると外向きの観点になる。

何故かと言えば、「仕事」の結果は、自分たち以外の誰かに影響を及ぼすものだからだ。

それが「付加的価値」である。

価値を出すためならば、様々な工夫をしなければいけないし、「仕事」で結果を出せるなら「作業」の内容は問われないだろう。

たとえば、「作業」をずっとやっている、「仕事」をした気になる。

しかしその結果は、全く付加価値を産み出せていないのに、気が付くべきなのだ。

プロセスの一部だけを繰り返すだけならば、いずれコンピュータやロボットに置き換えられるだろうし、そういう時代は既に来ている…そう、「作業」はいつしか「機械化できる」。

良い「仕事」をするためには、その背景や狙い、目的や理由を知っていなければ、自分たちで考えることはできない。そもそも「作業」を減らすことで、本当の意味での生産性を高めることができる。

「仕事」にはそこまで求められる。

そうなってくると再現性がなくなり、誰がやっても同じという訳にはいかなくなる。

それはとても難しいことだが、だからこそ価値があるのである。

決められた正解のないことから、結果を出すことが「仕事」の本質だと思う。

仕事とは、事に仕えたと書く。

自分の立場を守ろうとすればするほど、仕事の本質から離れる場合がある。

良く見かける縄張り意識、部署同士の足を引っ張り合い。

こんな事では、今の厳しいビジネス環境は乗り切れない。

仕事に打ち込み自己を忘れる事で、上司・同僚・部下・他部署・お客様からも協力が得られる。

これこそが、「仕事の極意」というべきものである。