非協力的なスタッフ
業務の実行に人的障害

前回では、更新業務を演出（Direct）して、業務のプロセスを組み立てるお話をさせていただきました。皆さまも自社の個性を活かすために、「こうありたい」と思う業務の構築に取り組まれていることと思います。試行錯誤しながらも一つ一つ目指すべき形を創っておられるのではないでしょうか。

業務のプロセスを構築する作業は、理論を基に形成できますので比較的容易です。

ところが、その実行に際しては様々な障害がつき物です。

【ぐちも言いたくなる】

弊社はおかげさまでICHIGO SYSTEM（業務システム）を通じて、全国の代理店さんとお話する機会があります。いざその取組みを実行する中で、理論や理屈では解決できない問題や悩みなど生の声（本音）も伺えることもあります。本音と言えば愚痴とも捉われがちですが、実はとても大きな問題なのです。そして「業務の確立」に真摯に取り組まれているからこその悩みでしょう。

その問題とは、「人的な障害」が実行の壁となる悩みです。

いかに明確なルールや業務プロセスを組み立てても、それを実行するのはスタッフの意識と行動です。『笛吹けど猫踊らず』の原因は、一部の人的な要因がほとんどのようです。

「人的な障害」とは、おおむね次の3つです。いずれもトップダウンした業務、または決定した取り組みに協力しないスタッフの存在です。

●自己中心的なスタッフ

「自分の考え方とは違う」と身勝手に判断して自我を押し通して、全体の業務を省みることをしません。そのため、周りが振り回されてしまう結果に終わってしまいます。

●自分の業務を優先するスタッフ

「自分には優先する仕事があり、忙しいので取り組む余裕がない」と言い訳して、自己の仕事を整理することもなく現状に甘えて、やるべき取り組みに向けて実行するための努力をしない。

●わざと反抗するスタッフ

自分がやりたくない、または苦手な事柄に対して、たえず出来ない理由を正当化して、実行する姿勢がない。わざと反抗しているとしか見て取れないスタッフです。

上記のようなスタッフは、いずれも「自己の正当化」によるものです。

これは誰しも感情の一部として持ち合わせてはいるものだが、通常は自己抑制を身につけているものです。しかし、自己中心的な者や自我の強い者は、その態度が他の人に迷惑をかけていることに気がついていません。このような非協力的なスタッフが1人でもいれば、取り組みがいつまで経っても中途半端のままで、成果や結果の判断ができず、次のステップへ移行することもできません。

『人がやって欲しいこと』より、『自分がやりたいこと』を正当化しますので、お客様にも自分本位の対応になりがちですから深刻な問題です。

経営上の大きな壁に
他のスタッフにも悪影響

【なんとかなるの?】

社内の人的な問題は、マネジメントやコーチング技術で対処も可能のようですが、途方もないほどの時間と気苦労を要してしまいます。どの社長（責任者）に聞いても「他のスタッフにも悪影響となり本当に困っている」のため息です。もちろん、このような問題（悩み）は規模によって様々です。組織化された代理店は別として、10名～20名前後の代理店の規模では、この「人的な障害」はことさら大きな壁となっているのは生の声（本音）のようです。

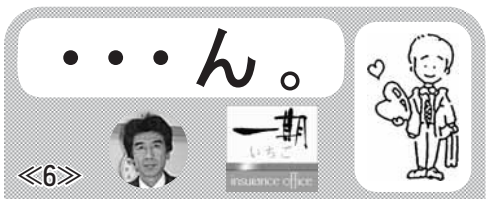
では、解決方法はあるのでしょうか?

残念ながら、相互の心理と感情が絡みますので理屈ではなかなか解決できないのが現実ではないでしょうか。

弊社でも、事案ごとに人的な問題が存在してしまうケースもあります。時には、私自身がその一人の立場となっているかもしれません。

しかし、幸いにICHIGO SYSTEM（業務システム）での業務を長年継続していますので、「最低限の品質」は保つことができております。社内での問題は数多く抱えていても、お客様に対してのサービスはシステム的に提供できます。

皆さまからお聞かせいただいた生の声（本音）に、共に解決できるよう、ICHIGO SYSTEMの開発者として、微力ながら品質確保のための基幹システム形成のお手伝いができれば幸いです。



株式会社一期（いちご）保険事務所
代表取締役　石井 裕二
HP▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

地域密着代理店の
一期一会〔9〕

株式会社ライフデザイン
代表取締役　福井 雅人
■ライフデザインHP　http://hoken-f.com/
■福井FPブログ　http://ameblo.jp/life5565/

こんにちは。ライフデザインの福井です。

昨年10月のたばこ値上げを機に禁煙への関心がますます高まっており、受動喫煙防止への取り組みも進んでいるようです。禁煙治療は現在、一定の基準を満たした医療機関で保険診療が認められています。

私は以前1日30本吸うヘビースモーカーでした。今から3年前に入院中の友人と禁煙の約束をし、その頃、禁煙治療に熱心な医師に出会い、受診を決意。内服薬を飲み始めて一週間後、残りのたばこを吸い終え、ブログで禁煙を宣言し、喫煙生活から卒業しました。

これまで何度も禁煙に失敗しましたが、友人との約束、熱心な医師はもちろんのこと、いろいろと気遣ってくれた家族のお陰での卒煙でした。禁煙できないのは『自分の意志が弱いから』と自分を責めがちですが、ニコチン依存症という病気であるという認識がまずは必要と思います。

卒煙後は弊社の事務所を完全に禁煙にし、昨年

事務所を禁煙施設に
お客様や社員から好評

には病院や学校などの公共施設に多い鳥取県の禁煙施設として正式に認定されました。保険代理店としては県内初です。

禁煙施設であることを愛煙家のお客様にもご理解いただいています。相談のため来店されるお客様は女性が多いため、たばこの煙や臭いが全くない事務所はとても喜ばれます。また社員からもいい環境で仕事ができると大変好評です。お客様の中には私の影響で禁煙治療を始め、卒煙された方が何人もいらっしゃいます。皆さんも健康への一歩として事務所の禁煙化に挑戦してみませんか。

現代人のカルテ
知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

216

携帯電話でがん発症のリスク高まる
WHOの下部組織が公式に発表
子供の使用に制限求める国も
国内での報道はなぜか控えめ

WHO（世界保健機関）の下部組織IARC（国際がん研究機関）が5月31日「携帯電話の電磁波がコーヒーやクロロホルムと同程度にがん発症の原因となる可能性がある」と発表しました。

日本のマスメディアもこのニュースを報じましたので、やっと多くの人が携帯電話の持つ危険性について知ることができるようになったのです。ただし、当日のテレビや新聞ではサブ扱いで報じてはいましたが、その後の追加報道はありません。「海外でこのような報道があった」という単なる外信扱いでした。

すでに2000年、スウェーデンのカロリンスカ大学附属研究所で「携帯電話の長時間使用と脳腫瘍（聴神経鞘腫）との関係」が報告されたのですが当時日本のメディアは黙殺したため、あまり知られることなく今日まで多くの人が電磁波曝露を余儀なくされていたのです。

私たちの周りにはいろいろな「波」が存在しています。長波、中波、短波、VHF、UHF、そしてマイクロ波、これが電子レンジに使用されている波で、英語では電子レンジのことをmicro wave oven（マイクロ波オーブン）というほどです。

そしてこのマイクロ波が使用されているのが携帯電話なのです（すべてではありません）。即ち、携帯電話を使用するということは「脳を調理する、cooking the brain」だという専門家もいるほどなのです。

因みにマイクロ波より波長の短いものが赤外線そして可視光線（赤、橙、黄、緑、青、藍、紫：虹の7色）、紫外線、X線であり、紫外線の波長は約300ナノメーターという短さなので、皮膚に入り皮膚がんの原因となり、X線はさらに短い波長のゆえに人体を通ってフィルムを感光させるのです。

マイクロ波は軍事用レーダーにも使用されているので、米軍のレーダー隊員の間で脳腫瘍、白血病、白内障が続出したことが報告されています。また冷戦中、在モスクワ米国大使館員に脳腫瘍や白内障が異常に発生したのは、旧ソ連によるマイクロ波攻撃だったのではないかという声さえあるほどです。

2005年、英国政府は「16歳以下の子供は緊急時以外の携帯電話使用を控え、10歳未満の子供については使用禁止」という勧告を出しました。

また、仏、独、フィンランドなどでも子供の携帯使用に制限や禁止する勧告を出しているのです。

マスメディアがあまりこの件に関して報道しないのは原子力発電の危険性が取り上げられなかった理由と同根なのです。通信業界も電力業界も大量の宣伝広告を出します。即ち、大金をマスメディアに支払うことで不利な情報を出来るだけ報道させないようにしているのです。

とくに昨今の広告不況のなか、定期的に大口の広告を出すこれらのスポンサーの意向に反する報道を行うのは難しいと考えるのが普通です。

また学界にも資金を投入して学術論文レベルでも自分たちに不利なものが出ないようにしているのです。

彼らは人の命や体にあまり関心がないようです。ならば私たちはいろいろな情報を入手して、自らの手で自分や家族を守るしかないのです。

つい先日、イタリアの国民投票で「原発廃止」が94％の賛成を得たとのニュースが流れました。ドイツは2022年までに国内すべての原発を閉鎖すると宣言しています。

日本の原発推進論者の皆さん、最終処理ができない危険なものを、あなた方の手に委ねることは出来ないと多くの日本人が気づきつつあることをどう思われますか?