

1. 勘違いや失敗によるイノベーション

人は視覚や聴覚等の五感をフルに活用して体外から入っている情報を取捨選択して受信します。集中できないと重要な情報を見過ごしたり、勘違いしたり、間違っ受けて止めたりします。これを良いことだとは言えません。驚くことに集中することで周囲のざわつきを無視できるというスキルを人は持っており、カクテルパーティー効果と言います。大勢がいるパーティー会場で皆々が雑談をしていると自分の周囲はざわざわして会話が聞き取れません。しかし、興味がある人と話し始めると耳に入ってくる様々な話し声や雑音が無視されて、相手の話だけを聴き取れるようになります。またその状況下でも自分の名前を背後や横から呼ばれると不思議なことにハッと気づき、声のする方を振り向くのです。人の集中力や必要な音や会話のみを選択するという脳の機能には本当に驚かされます。

さて本稿では**勘違いや失敗がイノベーションを生み出す契機になる**という事例を取り上げてみます。勘違いや失敗が社会を大きく変えたという例で有名なのがポストイットです。米国の化学メーカ3Mの研究者の失敗がポストイットを世に出す契機となりました。その研究者は強力な接着剤の開発をしていましたが、試作品はくっつくのですが簡単にはがれる代物でした。研究は失敗したのです。ここで別の研究員が物語に登場します。その研究員は教会の聖歌隊の一員で讚美歌集をめくっていたとき、しおりにこの奇妙な接着剤をつければ簡単に頁がめくれると閃いたのです。ポストイットは私も重宝しています。ポストイットは勘違い、失敗から世紀の大発明へと変わりました。

変わって高校野球の話です。今年の優勝校は慶応高校で長髪で有名になりました。地方大会含め高校球児を応援している人も多いと思います。開会式のメインは選手宣誓でしょう。抽選で選ばれた高校の主将が全出場校・選手を代表して宣誓するのです。現在ではこの選手宣誓は落ち着いた口調で語りかけるのが主流です。私が高校生時代(今から50年以上も前!)、津久見高校が夏の甲子園大会で全国優勝しました。当時の選手宣誓は今とは違って「宣誓、我々選手一同は・・・」と短い文言で絶叫するパターンでした。それが1984年(昭和59年)の第66大会から変わりました。その大会で宣誓したのは福井商業の坪井主将でした。彼は控え選手でした。大会関係者から宣誓の内容を事前に教えてと言われたのを、気持ちが高ぶっていて「自分らの言葉を盛り込んで」と勘違いしたのです。坪井主将の宣誓は大会関係者、球場を埋め尽くした大観衆、TVを観ていた人々に新鮮に映り、そして記憶に残ったのです。それ以後は絶叫型がなくなり落ち着いた語り口になりました。

日常の仕事ではマスト(MUST)を要求する事案が多いです。「～ねばならない」と断定してしまうと発想の領域は狭くなってしまいます。ポストイットの失敗、坪井主将の聞き間違い・勘違いは予期しない成果を生み出しました。**マスト主義ではなく「間違い、ミス、失敗、勘違いは大いに結構」という思考文化が会社内に根付いていくと、イノベーションが促進される可能性が高くない**そうです。

2. 超逆転の発想、失礼すぎる飲食店の“おもてなし”

二人連れが入店すると「バカップル2人入りま〜す」、会計が終わったら「早く帰れよ」、注文すると「注文させていただきますすつて言え」などと、失礼な接客を売り物にしている飲食店が名古屋市にあります(店名はネットで調べて下さい)。誰もが「そんな店が繁盛する訳がない」と思うでしょうが、意外にも連日店内はお客様で満杯に。オーナーはなぜこのような業態店を開いたのでしょうか。

実はこのお店は昼間は別の業態でこちらは丁寧な接客が売りですが、午後6時から悪態をつく飲食店に大変身。夕刻から深夜が営業時間です。名古屋駅から3駅離れ徒歩10分の立地。車での来店客には酒類は提供できず夜間営業のハードルは高いのです。そこで経営者はコンセプトを尖がらせました。スマホは必須の携帯品。ちょっとした話題になりそうなコトを見聞きすると直ぐに行き、見て、食べて、そしてSNSに投稿する。日々ストレスに囲まれて心身共に疲れている人は発散する空間を求めています。そんな**現代人の習性とニーズとを上手く利用**したのです。「やばい!!」「態度悪すぎ!」等と叫びながらもZ世代のお客様はスマホで撮影し大いに楽しんでます。この様な悪い接客を売りにするお店は豪州にもあるそうです。

従業員の態度や接客が凄く悪くても店外に出ると「ありがとうございました。お気をつけてお帰り下さい」。店内での接客との落差にお客様はまた驚くのです。**立地等環境の悪さを反転させ繁盛させるにはどうするべきか。経営者は考えに考え抜いてこの業態を編み出した**のでしょうか。

3. 出来る社長への道のり：一人何役もこなす〜創業期2〜

創業期の人的資源は十分ではありません。頭を使うより体を動かすことの方が優先される時期でもあります。我武者羅に頑張った成果は売上や利益の増加となって表れます。その数字を観て更に頑張ろうという気持ちが強化されます。創業期は時間はあっても足りず一心不乱に働きます。言うよりは行動し働かないと会社という船は座礁しかねません。船長は社長です。第三者から貴重な助言をもらっても理解する時間がありません。創業期は資金が十分ではなく創業前に用意していた資金が月日の経過と共に減少していく怖さを知っています。なるべく資金が社外流出しない様に財布の紐をしっかりと固く結びます。

このように**創業期はないナイ尽くしてスタートしこの状態が数年間は続く可能性が高い**のです。人的資源が贅沢にあり、従業員がしっかりと働いてくれているので時間もたっぷりある。そして資金不足を心配する必要は全くない。そんなバラ色の創業期は絶対にあり得ません。全ての創業者は先が見えない中で生き残りに全力集中です。**ないナイ尽くすですから、どんな役割も社長はこなさなくてはなりません**。演劇であれば脚本を書き、舞台装置を作り、役者として演技をし、チケット販売までしなければなりません。一人二役ではなく一人何役もこなしていけないといけません。「この役目はできるが、これはできない」。こんな弱音を吐いてはいけません。**創業者の一人何十役もやるんだという強い意思が創業期を支えている**のです。