

◆ 今ここで頑張っています ◆

おもてなしの心

株野村総合研究所 電機・精密・素材産業コンサルティング部 上級コンサルタント

笹目 由紀子 (新制39回)



筆者は1991年春に修士課程を修了、野村総合研究所に入社し、調査研究部門（現コンサルティング部門）での女性最初の総合職として社会生活をスタートした。

それから20年超。この間、弊社のスタンダードとも大きく異なる、実にいろいろな経験をさせていただいた。

未だ悪戦苦闘の日々だが、自分自身過去を振り返りながら、昨今思うことを記載させていただくこととする。

この仕事を選んだ理由は、「産業調査」という切り口から日本の産業の役に立ちたいというものだった。しかし入社直後のバブル崩壊で製造業の事業開発に関わる調査の仕事は激減、日本のシンクタンク業界もコンサルティングへの業態変換を迫られることになる。調査すら十分にこなせない若手社員には「コンサルティング」の本質が理解できず、従って何を目標してどう突き進めばよいかわからず、先の見えない悩ましい日々が続くことになった。

この時期（1990年代半ば）は、「成果主義」が日本で流行り始めた頃。悩む筆者を見た隣部の部長（応化出身で元上司）が「女性だから人事制度（コンサル）をやってみないか」と今時であれば問題となりそうなお提案を下さり、異動。

こちらにもコンサルティングには変わらないものの、機会にも恵まれ、比較的スムーズに仕事に順応。年齢的にも伸び盛りの時期で、大型案件の受注など、徐々に手ごたえを感じられるようになったが、ひよんな事情から、本社企画部門に異動することになる。

今度はシステムインテグレータ（弊社売上のほとんどはシステム事業である）本社という未体験領域で、新事業開発、研究開発管理、その他本社雑務（！）を担当。調査・コンサルティングのお客様側での仕事は非常に新鮮だった

が、数年経つと、この「お客様側」という経験を活かして再度コンサルティングに挑戦したいと思うように。そして機会を得て現場に復帰。

だが、戻った先では再度スタッフとして部門内での新しい取り組みを担当することに。現業部門ではより具体的な立場で成果を出すことが求められるわけで、「お客様」の立場・意識をまた別の観点から経験することになった。日ごろはお客様に対してソリューション提案・実行支援をしているコンサルタント集団が相手ゆえ、その難しさを理解して協力的になるかといえどそんなわけもない。新しいフレームを作りいったん動かすまではなんとかかねじ込めても、魂を吹き込み実際に成果を生み出すには半端でない頭の汗が必要になることを、組織の中の立場から経験する機会となった。

そして数年後、やっと現場コンサルタントに復帰。コンサルタントとしての独立的な視点・見識を備えることは大前提であるが、お客様側の意識・事情を十分に理解した上でのコンサルティングとしての価値創出を目指し、日々格闘中である。

10年ほど前に茶道を始めた。忙しいと気づかずに過ごしてしまいがちな四季の移ろいを確実に感じることでできる素晴らしい総合芸術であるが、仕事への示唆も多い。

利休居士の教えの原点は「おもてなしの心」。お招きしたお客様によるこんでいただくためにお客様の立場に立って、徹底的に考える、心を尽くすということだが、仕事でお客様に対峙する場面でも全く同じかと改めて感じ入るこの頃である。お客様のよろこびを多少ながらも自身の感触として感じることでできた経験を活かし、入社時からの目標である「日本の産業への貢献」の実現をさらに目指していきたいと思っている。