# 分業とコミュニケーション(上)

経済学の父と言われたアダム・スミスは、その生涯をかけた大書『国富論』を「分業」から始めている。

「分業には作業の分割と職業の分化とがあり、それらは労働の生産力を増進させる最大の原因である」(第一編、第一章)

分業こそが生産力を増進させると言うのである。

続いて、スミスは一例としてピン造りの仕事を例示している。ここでは十人の職人が作業を分担して、一日に四万八千本のピンを作る。そうすると一人当たり、四千八百本作る事になる。もし、これが一人であれば一日に一本のピンさえ作れるかどうかわからない。

アダム・スミスの時代、船は帆船で、もちろん電気も自動車もない。ピン造りのような手工業がわずかにあるだけである。日本は八代将軍徳川吉宗の時代である。

それから二百数十年、現代では「作業の分割と職業の分化」は極限まで進んだように見える。私たちの「ビルメンテナンス業」という仕事も、顧客の職業から分化して発生した新しい仕事である。半世紀前の当社創業時、どこの会社でも清掃や警備、設備の運転は自社の社員で行っていた。それが専業の私たちのような会社が仕事を請け負うようになったのは、その方が効率良い、つまり、生産性が上がるためである。

その生産性の向上は二つの要素で成り立っている。一つは発注者側が、本業に専念できるため、本業での生産性が上がるという要素。もう一つは、ビルメンテナンス会社の方が専門でメンテナンス業務を行っているので、知識や技術の蓄積が図られ、効率化できるという要素である。

スミスはこれに、三つの要素を上げている。一つは、分担の結果、特定の業務に専念するので、それに対する技能の増進。二つ目は、ある種の仕事から他の仕事に移る時の時間の節約。三つ目は、作業の分担により作業工程が単純化され、単純反復作業にかわる機械の発明の積極的な動機になるということである。

そして、「文明社会では民衆の最下層にまで富裕がゆきわたるが、これは分業＝結合労働の結果である」と結論づけている。スミスの予言通り、生産力は飛躍的に発展した。

## 分業社会

このように現代社会が高度な分業社会であることは、どのような人も異論はないであろう。そして、このために、専門技術(知識)とそれぞれの専門間を繋ぐ、正確で素早いコミュニケーションが要求されるようになった。

現代ではどのような仕事も単独では価値を生まない。ノーベル賞級の発明であろうと、いや、そうであるほど発明者がそれを製造できるわけではない。まして



代表取締役社長
鈴木英介



や製造したものを販売しなければ自己満足にすぎない。つまり、経済活動にはならないのである。この販売一つをとっても、流通組織を作り、宣伝広告を行い、やっと販売活動に入ることができる。ましてや製造に至っては、原料の選定、仕入れから始まり、その後の複雑で多様な工程の積み重ねなのだ。

そして、最初に述べた発明でさえ、現代では多数の人々の共同での組織的発明なのである。その中には、試料を用意する人、データをそろえる人、分析する人、実証実験する人、全体の計画を調整する人がいて、何度も繰り返し検証しなければ、現代で有用な発明はすることができない。

そのように考えると、現代の分業社会ほど専門能力と同時にコミュニケーション能力が問われる時代はないであろう。現代は自分の仕事をいかに他者に伝えられるか、あるいは他者の仕事と自分の仕事をいかに関連付けるかが問われているのだ。それが出来なければ、細分化された私たちの仕事は、何も生み出すことができないからだ。

## ビルメンテナンスとコミュニケーション

私たちのビルメンテナンス業も、まず、自分たちのやっている仕事をお客様に説明し、お客様の苦情を含む要望を聞きとることから始まる。なぜならビルメンテナンスはオーダーメイドの仕事だからだ。建物、施設というハードウェアがそれぞれ違い、それ以上に、その建物の利用者と利用方法が違う以上、建物施設ごとに保守管理、運営の設計がなければならない。また、季節要因や利用頻度によっても大きく条件が変わり、一律のやり方はできない。

また、ビルのメンテナンスには様々な仕事があり、警備や設備運転、清掃、防虫防鼠、消毒、その他の建物サービスから修繕、点検などビルの機能が多様化すればするほど複雑、多様なものとなる。

ここでもそれぞれの仕事の間の連絡調整が重要となってくる。現代の仕事とはそのように多数の細分化された業務の集積なのだ。そのために、それを担う主体は組織と言うことになる。その組織的生産活動に、最も必要とされるのは、やはりコミュニケーション能力である。

それに対して、昔ながらの農業や職人仕事の領域では、それほど作業の分割は徹底していない。そして、一人の人のやる仕事はかなり幅が広いと言える。それゆえに、生産性の向上は百年前、二百年前とそれほど変わるものではない。

また、逆に考えれば職業を細分化し、「分業＝結合労働」を実現した業が生産力を拡大したと言える。

私達のビルメンテナンス業が今後発展していけるかどうか、また、私達の会社が生き残っていけるかどうかは、この「分業＝結合労働」を実現するためのコミュニケーション能力を高めていけるかどうかによる。

もし私達が、自分たちの仕事を顧客に、また社会に正しく説明することができなければ、おそらく他の業にとって代わられるか、その傘下に組み入れられることとなるだろう。あるいは、ビルメンテナンス自身が二極分解し、説明する(マネージメントする)ビルメンと汗を流すビルメンに分かれるのかもしれない。

私達ビルメンテナンス業も創業から半世紀が過ぎ、今、転換点に立っているのではないだろうか。