分業とコミュニケーション(下)

代表取締役社長
鈴木英介



昨年秋号で述べたように、今私たちビルメンテナンス業に最も必要とされているものは、コミュニケーション力である。しかし、これはこの業に最も欠けているものでもあるのだ。そう考えると、現代の厳しい競争社会でこの能力を身に付けた会社が勝ち残っていくはずである。

なぜ、私たちの業には今までコミュニケーションは求められて来なかったのか。それをこの業の後進性の表れと言う前に、この理由を考えてみたい。スミスの言うように、「作業の分割」＝「分業」をするから、「結合労働」でなければ物は完成しない。「結合労働」をするためにはコミュニケーションが必要である。そうすると、ビルメンテナンスは作業の分割が無かったのである。

確かに機械や、用具は日進月歩である。化学製品も進歩している。しかし、大概の現場では、それを使用する人の作業は五十年前百年前とさほど変わっているわけではない。ここに大きな理由があると思う。その意味で我々の仕事はシステム化されず、属人的な仕事である。しかし、大きな量販店や病院など、最も業務量が多いと思われる現場では、ある程度分業が進んでいる。このような所では、そうでなければ要求される仕事量をこなす事ができない。

やはり、生産性を考えれば分業化しなければならないのである。我々の業が転換点にあると言ったのはその意味でもある。加速される競争の中で、私たちの業にも生産性向上の要求は大きくなるばかりである。

組織の成立

以前「さわやか」で、組織とは縦糸と横糸の組み合わせであると述べた。この二種類の糸を「組み織り」布となる。外見上、糸と布は大きな違いがある。しかし、細部をみればこれが同じものである事がわかるだろう。

あるいは、人体は単一の細胞と言うものから成り立っている。人体の部品は全て細胞であり、それぞれの器官はその組み合わせに過ぎない。その中で特化された細胞は様々な役割を果たしている。赤血球、白血球から筋肉細胞、骨細胞まで全て同一の構造をもつ細胞なのだ。生体組織は細胞の分業によって維持されていると言ってよい。

また、社会組織が真の意味で作られたのは、命がけで成果を上げなければならない集団、つまり、軍隊からである。戦争においては「ぼちぼちやっていれば良い」と言うような事は通用しない。敵を倒さなければ殺されるので、勝つために

組織を作った。

一八五四年、クリミアにおいて、誇り高い貴族であるロシア騎兵はスコットランド高地の羊飼いの銃列に突撃を繰り返し、ついにその阻止線を破る事は出来なかった。個人の勇敢さよりも、命令に対する絶対的な服従と組織的行動が勝ったのだ。この戦争ではロシアが敗れただけではなく、双方貴族の、そして個人の集団である騎兵が、農民の、羊飼いの組織された歩兵に敗れている。ここではイングランド騎兵も同様に壊滅している。

この組織を生産活動に取り入れたのが現代の産業組織である。組織的生産つまり、スミスの言う分業によって生産力は飛躍的に発展することになる。今や組織は社会の隅々まで張り巡らされ、いずれかの組織に属さなければ社会に参加する事が出来ないほどになってしまった。現代人は何らかの組織に参加する事になる。

組織と情報

「分業＝結合労働」の担い手として生まれた組織では、様々な記号（シンボル）が発明された。そして、それを用いたコミュニケーションが発達した。コミュニケーションとは情報（インフォメーション）を交換する相互作用である。

記号が方向性をもたないのに対して、情報には方向性がある。たとえば、信号機に三色あるのは記号である。その記号が赤は止まれ、黄は注意、緑は進めとするのが情報である。我々はその情報をどこかで学んだのだ。あるいは、コンピューターでは1と0というたった二つの記号を使って複雑な情報を計算している。我々はプログラム（記号）が解らなくともその結果を知る事が出来る。

そしてその情報によって人の行動が規定される。人の行動からさらに情報が生まれ、現代社会では洪水のような情報にあふれている。現代で我々が日常的に使う、コンピューターは電子計算機であるが、実際の感覚では情報伝達機であり、情報検索機、情報整理蓄積機としても使用されている。

かつて情報は資源とはみなされる事はなかった。そのため、アダム・スミスからカール・マルクスに至る古典経済学では情報を取り扱う事はない。むしろ、情報に料金を請求したり、貸金に金利をとったりする事は不当で卑しい行いとされた時代が長く続いてきたのである。なぜなら、それらは労働価値に還元する事ができないからである。

アダム・スミスの経済学は、価値を神の手から人の労働に取り戻した。しかし今、労働によらない新しい資源＝情報の登場によって新しいパラダイムが生まれようとしている。現代社会が大きく変わってきたというのはこの情報の価値である。現代では情報こそが最大の資源だと言っても過言ではない。

組織的生産活動にとって、情報は血肉となった。その情報を操る組織人という新しい主体が生まれたのだ。そして、情報の伝達と交換、つまりコミュニケーション力こそが組織人に求められる最大の資質となったのだ。