



「FRI コンサルティング最前線」 に寄せて

株式会社富士通総研 代表取締役会長

高島 章

富士通総研は、日夜、お客様のビジネス発展のため、コンサルティング活動に邁進しております。私たち自らの知見と行動力によって、お客様のお役にたちお客様に喜んでいただくことこそコンサルタントの最大の喜びなのです。

このようなコンサルタント冥利につきる事例は数多いのですが、この論文集は、それらの中からお客様や多くの関係者の皆様に広く参考にしていただけるケースを厳選して取りまとめたものです。

お客様の求めておられることは多種多様です。業種が違えば全般的に企業の対応は異なりますし、同じ業界のなかでもそれぞれの企業ごとに抱える課題は千差万別です。

それでも、先進事例は、当該業種、当該お客様を超えて広い分野の方々に貴重なヒントを提供できることを私たちは経験してきました。

たとえば、行政の分野においても、他の行政機関が何をしているかについてより、むしろ他の分野である産業界などで何が起きているかについての情報のほうが求められているのです。組織、サービスの革新は行政固有のものではない以上、どの分野であれ成功事例は伝播性をもって当然です。

このことから、私たちは次の2点に心すべきだと思っています。

まずは、お客様は私たちが考えている以上に問題の解を広い分野から求めておられる点です。国内のサクセスストーリーだけでなく海外のケースにも目を向いておられるでしょう。この当然のことにいつも注意を払い日々研鑽を積まねばなりません。

そのため、第2点としては、自身の専門分野を深めることは当然として、専門分野外の知見を厚くし広く社会経済の動きに敏感になる感性を磨いておく必要があります。

このような努力と成果なくしてコンサルタントはお客様の信頼を得られません。信頼なくして、お客様の発展のための真のパートナーにはなりえないのです。

私たちのコンサルティング事例をスピーチの機会などで紹介した後で、お客様から、「いいヒントを貰ったので実行したい」との意見をいただく時ほど嬉しいことはありません。

この喜びをまたこの事例集をお読みいただいた方々から頂戴できればと念じています。

この事例集は2008年5月に刊行しました雑誌FJITSU「コンサルティング特集」に続くものとしてご活用いただければ幸いです。

過去の事例の研究については、その重要性をいくら強調してもしすぎることはありません。

孔子も、「古きを温ねて新しきを知れば、以って師となるべし」と説いています。いわゆる温故知新、「過去の事例を十二分に研究してその中から現在必要な新しいアイデアや指針を生み出せてこそリーダーたりえる」ということです。

私たちはあまりにも変化の激しい経済社会の中にいるがため、新しい事象に目を奪われがちになり、とかく以前の知恵など時代おくれの古いテキストにすぎないと思いがちになります。

過去を盲信する愚をおかさないのは当然ですが、もう一度私たちのこれまでの活動を仔細に検証してこれから役立つポイントをそれぞれの立場の人が抽出されればこれに過ぎる喜びはありません。

本事例集を広く配布する所以です。