

# Management Club Report

Aug.2004/Vol.20

## Monthly Opinion      新リーダーシップ論(1)

8月4日「エグゼクティブリーダーシップセミナー/ 勇気あるリーダーの心」(株式会社ビジネスコンサルタント主催)というセミナーが開催され出席してきました。一般企業のトップを始めとする組織開発担当者や人事担当者向けのセミナーで、約300人の受講者で会場はほぼ満席状態でした。

講師は、「サービスが伝説になる時」の著者であり、ノードストロームの元副社長を務めたベッツィ・サンダース氏と、「サウスウエスト航空—驚愕の経営破天荒!」の著者ケビン・フライバーグ氏で、創業以来、当社におけるサービスマネジメントの教材として、また考え方の基本としてきた著作だけに、両氏が揃い踏みするというこの企画は誠に得難いものでした。セミナーの概要紹介を含め、これからの歯科医院経営の参考になると思い、私どもなりに新しいマネジメントのあり方についてまとめてみました。2回に分けてお届けします。

### 最近のリーダーシップ論の流れ

リーダーシップについて論じた最近の文献の中に頻りに登場する言葉があります。「エンパワーメント」「EQ」「コーチング」といったもので、権限の移譲や感情のコントロール、動機付けといった手法を用いたリーダーシップスタイルです。いずれもその昔存在した強烈な個性で牽引する「俺について来い!」式のリーダーシップとは程遠いもので、コントロールからサポートへという価値変化に対応した新しいリーダーシップの動きと言えます。

このような新しいリーダーシップスタイルが登場してきた背景は、リーダーシップの対象となるヒトが、モノやカネといった他の経営資源に比べ、唯一「人格」と言われるものを有しており、その人格を活用できるのは唯一本人だけという点にあります。

つまり人間は他者の人格を活用するのではなく、唯その本人へのサポートやバックアップを通して本人自身を活性化させるという、間接的な活用しかできないということなのです。

今や、一人のスーパーマンによって組織の問題が解決されるほど時代や社会は単純ではなくなりました。その時々、場面場面でリーダーシップを発揮するリーダーが必要になってきたのです。

このような現象は、社会が成熟し、より専門的で高級なレベルが要求されるようになるに連れ現れて来るもので、色々な世界で見られる現象です。

例えば野球に代表される団体スポーツの世界で顕著に見て取れます。高校野球までは「エースで4番」というスーパースターが沢山います。ところがプロ