



今日からできる 『社会貢献』

しなやかに取り組む

第2回 NTTデータ経営研究所
村橋 保春

「相手に応じ積み重ねる」という考え方

社会貢献の事例として、知的障害を持つ方々が多く勤めるレストラン『彩葉房き・き』を取材した。

レストランは北海道の中規模都市、苫小牧市の中心地で営業している。今年は全国各地猛暑が続き、訪れた日も晩夏の北国としては例年になく暑い日であった。レストランに入るとほっと気持ちを緩めてくれる空調が施され、気持ちよく遠来客を迎えてくれた。

店のつくりはとてもゆったりとしており、カウンター席、ボックス席ともにホテルのラウンジを思わせるゆとりがある。お昼時を少し過ぎたころに訪問したので、まずはランチをいただいた。トマトソースをかけたオムレツを主菜とするランチを注文した。手際よく、さりとしてランチ時にありがちなあわただしさを感じさせないサービスに、心地よく食事をすることができた。当地のランチ相場からするとやや高めの価格設定であるうと思われるが、十分に納得

できる内容である。

このレストランの経営者である渡辺典子氏にお話を伺った。大手企業に勤めるご主人とともに、全国各地を移り住む典型的な転勤族としての人生を歩まれてきた。ご主人の希望に従い勤めに出ることはせず、住まいの一部でピアノなどを教える仕事をしてきた。そうしたなか、義父が体調をくずさず介護が必要となり、介護にたずさわりながら介護のあり方を深く考えるようになった。

介護される側にとつて望ましい介護サービスを提供したい。そうした思いから介護ビジネスを始めた。父親に対する献身的な介護の様子を見て、ご主人もはや反対することはなかった。手探りで、苦労を重ねながら、ビジネスの範囲や規模を拡大し、今では北海道において指折りの介護関連企業に成長した。

介護の業務を通じ、障害者の社会参加についても問題意識を持つようになる。障害者の方々を保護されるべき社会的弱者と捉えるばかりではなく、自立の支援を行い

積極的に社会と関わりを持てる環境を整備すべきであるとして、就労支援や就業機会の提供を行うようになる。訪れたレストランはそうした考えを結実したもののひとつである。

渡辺氏からお話を伺うなかで感じられるのは、その発想と行動のしなやかさである。介護や支援を受ける側の人たちの視点に立つて物事を捉え、実践に移している。しかも、発想と行動の一つひとつが、できること、求められることの具体的な積み重ねであることに注目したい。

一般に、経営モデル、プロジェクトプランを考えるときには、目標を設定し、その目標に至るまでのプロセスを区分して、モデル化、プラン化を図ることとなる。プロセスごとに投入する経営資源の量と質を取り決め、スケジュールを組み上げるとともに、コンテンツエンジニアリングプランやローリングプランなどによってリスクをいかに回避し、成果をより確実にするかを考える。コンサルタントとしては、もはや習い性に近しい



『彩葉房き・き』HPより

事柄である。

これに対して渡辺氏の経営手法は相手の立場に立ってありがたいと思われることを、できる範囲でこつこつと対応していく、つまり「相手に応じて積み重ねる」手法を取っている。大上段に構えて気負ったところがない。しかし、相手の望むことを具体的かつ着実に実現している。

社会貢献のあり方を考えるとき、渡辺氏の取り組み方は大いに参考になる。社会貢献は、貢献意欲という高次な自己欲求に基づいて実施される場合が多い。Seine(ザ



無理をしない、そして続ける

イン・あるがまま)ではなくSoil len(ゾルレン・あるべきこと)として、相手に自らの「正義」を強く押し付けてしまう場合が時として発生する。こうなると、相手方にとってありがた迷惑以外の何ものでもなくなってしまう。渡辺氏のようなクールでスマートな行動が望ましいと考える。

実は『彩葉房き・き』へは地元金融機関が支援をしている。

一つは駐車場の提供である。同レストランは金融機関の駐車場に隣接するビルの一階に出店している。同レストランのお客は、金融機関を利用せずレストランで食事をする目的だけであっても同駐車場に車を止めることができる。土日、祝日など金融機関が休みの日にも駐車場を開放している。

二つ目は金融機関従業員が同レストランを利用するとき、飲食費の一部を金融機関が補填するといふものである。これにより、金融機関職員の利用が促進される。駐車場の提供は、場合によって

は利用者の利便性を制限することもある。機会損失の観点に立つと損失分の費用が発生している。しかし、これもあえて取り上げるのであれば、の考え方である。駐車場自体無人管理であることから土日、祝日の開放によっても個別に費用負担が発生するものではない。飲食代金の補填は多少負担が発生するものの、同金融機関の場合には自宅から弁当を持参する職員が多く、多額の経費負担とはならない。

いずれの支援も金銭的または人的負担が少なく、無理がないといえる。無理があると、なかなか続けることができない。本事例で行っている金融機関の支援は今も続いており、今後も継続される予定である。



しなやかな社会貢献を目指す

『彩葉房き・き』について考えると、巷間語られているビジネスの理論は教条主義的にすら思えてくる。社会貢献とは、貢献活動の対

象となる人たちや組織にとって、ありがたいと感じていただけかどうかが一番の観点であるといえる。貢献活動の主体がどのように思われたいかは全く重要ではない。ビジネスの理論はあくまで一人称(ビジネス主体)にとつての理論であり、この点について時として独善的となり、教条主義的に感じられるゆえんである。

社会貢献は、相手の身になって考える。そして続けることが大切である。支援にいつも身を委ねることのできる環境が続けられていることこそが、支援を受けられることとつてもつとも安心できることであると捉えていただきたい。できそうな社会貢献から始める。続けることのできそうな社会貢献から始める。スタートのハードルを低くし、続けることのできる頻度でとにかく続ける。

「しなやかな社会貢献」。これは渡辺社長の活躍を表すキーワードである。そして、信用組合関係者に目指していただきたい社会貢献のあり方と考えている。