

ナプロアース社長通信_第 13 回

この 6 月末はナプロアースにとって年度末となります。この時期は来期の売上目標を設定したり、組織図を見直したり、昇格・昇給など会社に改善を加える時期です。詳しい事は 7 月 21 日の「経営計画発表会」で伝えますが、今回は昇格と昇給の大きな要素となる「信用」と「信頼」について書いておこうと思います。

みなさんは、具体的に「信用」と「信頼」の違いを知っていますか？ 広辞苑で調べてみると、信用は「信じて任用すること」、信頼は「信じて頼ること」と書いてあります。これでは熟語を分解しただけの説明でよく分かりません。「信用」と「信頼」という文字が入った言葉を思い浮かべると、「信用取引」はあるけど「信頼取引」という言葉はありません。また、「信頼関係」はあるけど、「信用関係」という言葉はありません。私は、このふたつの言葉には、大きな違いがあると思っています。それは、過去を「信用」し、未来を「信頼」するというふうに、ふたつの言葉の違いをすみ分けて使っています。

信用とは、何らかの実績や成果物を作成して、その出来栄えに対する評価のことをいいます。そのため「信用」するためには、実績や成果物が必要不可欠なわけです。この実績や成果物といった、過去の業績に対して「信用」するのです。一方「信頼」は、そうした過去の実績や業績、あるいはその人の立居振舞を見ただけで、「この人なら仕事を任せちゃんとしてくれよう」とか「この人なら私の秘密を打ち明けても大丈夫だろう」などと、その人の未来の行動を期待する行為や感情のことを指します。もちろん「信頼」するためには何らかの根拠が必要ですが、その根拠を見ただけで、未来を「信頼」するというわけです。そう考えると、「信頼」してもらうためにはまず「信用」が必要です。「信用」なしには「信頼」を勝ち取るのは難しいでしょう。

では、「信頼されるためには何が必要か？」ということを考えてみます。みなさんの周りに、「この人は信頼できる」という人、いらっしゃるでしょうか？ その人は、何を持っているから、どんな行動をするから、信頼できるのでしょうか。私なりに考えてみました。大きくは、次の 4 つだと思います。

1. 立場を全うするのに十分な知識と能力がある人

信頼できる人は、たいてい能力があります。とはいえ、スーパーマンである必要はありません。その人が置かれている立場、その人の職務に照らし合わせて、必要かつ十分な知識と能力を持っている人は信頼できます。この人に頼めば、仕事をちゃんとやってくれる、という安心感は、信頼につながります。ようは「頼りになる人」ということですね。

2. 相手の立場に立って考えたり行動したりできる人

困っている時に相談に乗ってくれる人、話を聴いてくれる人、共感してくれる人、適切なアドバイスをくれる人。こんな人は信頼できます。これらは、みんな「相手の立場に立つ」ことができるかどうか、にかかっています。

3. 考えに一貫性がある人

その人なりのブレない軸を持っていて、いつもその軸に照らし合わせて考えたり行動したりする人。口を開くたびに、言うことがコロコロ変わる人は、信頼できません。いや、朝令暮改でもいいんです。その人のブレない軸に照らし合わせて、言うことが変わったことに対してちゃんと説明をしてくれれば、です。

4. うそをつかない程度に誠実な人

何事にも前向きで、正面から取り組む姿勢を崩さない人は信頼できます。しかし、どんな人でも人間ですから、失敗することもあれば、心が折れることもあるでしょう。それでもいいんです。常に前向きでいる、というのは難しい。最低限必要なことは、うそをつかない程度に誠実であることです。

その他あえて加えるなら、人が見ていないところでも、自分の行動にプライドが持てる生き方をすることでしょうか。さて、みなさんは「信頼できる人」と評価されていますか？

平成 30 年 5 月吉日 池本 篤

今回は谷誠之さんの「カラスは白いかもしれない」より文面を流用させていただきました。