「暗黙知」

職人の世界には「匠の技」という言葉があり
その道で優れた技能を持っておられることを言うようである。

最近はデジタル化が進んで「匠の技」を解析して
手順や配合などを自動化しようとする傾向があるが、
解析データでは補えない「勘」のような要素が残るのだ。

最近は、この勘のような要素を含めて「暗黙知」と言うようで、
「言葉やマニュアルではうまく説明しにくいが、
経験として身についている知識や技能を指します。
職人の勘やベテラン社員のノウハウなどが典型例です。」
と kotobank が説明している。

「暗黙知」の対になるのが「形式知」であり
後者は手順や配合などを文書化して共有可能だが
前者は経験値に基づく状況判断が働くので奥深いもので
「見て盗め」という具合で共有する事が多いようだ。

つまり、「暗黙知」は「勘」や「ノウハウ」に基づいて、
その時の状況に応じて対応する「ドゥハウ」が重要であり
その臨機応変な能力に「味」が生まれるのだ。

しかし、「形式知」は既に現場で実践に繋がっており
自動車の生産ラインでは溶接ロボットが手順通りに溶接して
検査工程でもロボットで強度などをチェックするなどと
多くの工程でロボット化されている状況で
「量」と「質」の両面を満たした生産が行われている。

その反面、例えば、繁盛している居酒屋では
カウンター越しにお客様との会話で要望や様子を伺って
そこから生まれる「勘」が働いて微妙な味付けを行なう職人技と
経験が少ない職人が教えられた通りに料理する技では
雲泥の差が生まれるので、
一人前の職人になるには長い年月が必要であり

多くの現場を経験した方が「味」をよくすると言われている。

この事は他の業種でも当てはまり、
例えば、「士業」と言われる事業でも個人差が生まれるのは
その業務での「経験値」から来ると言われており
資格を得ただけでは「ノウハウ」の基本に留まり、
経験を積んでこそ「ドゥハウ」が蓄積されて個人の味が出る
という風に言われている。

私は‘94年に船井総研の客員経営コンサルタント養成学校に自費で通ったが
結局、「形式値」のような物がなく、
船井先生や講師の宮内先生の著書を頂いただけで
ひたすら「経験の棚卸」を行ない、講師の独善的な見解を受けるので
同期30人ほどの仲間がいたが「騙された」という声が上がったのも事実で
途中で辞めた人も出ていた。

ともかく、私は最後まで通って「船井流」を名乗る資格を得たが
「資格」だけでは仕事にならなかったのも事実で
私の転機になったのは
友人が「PL法セミナー」を手伝わないかと誘ってくれたことであり
そのフォローから「あなたに頼みたい」という電話がかかって来た
という事だった。

多分、友人の会社に問い合わせていて、
友人がサラリーマン時代の実績から大丈夫と太鼓判を押してくれたお蔭
と感謝している次第で
このお客様の企業診断から
サラリーマン時代のDMの経験値から
「お客様が動けば、営業が刈り取れる」
という信念を思い出し、
当時(‘96)、企業なら100％普及のFaxを使うDMを提案して
その実践で「ドゥハウ」を得ることが出来たのだった。

メーカーから末端ユーザーに情報をFaxでダイレクトに送信して
そのレスポンスを地域の販売店に来るようにして実績を販売店が生み
販売店は卸に注文して卸からメーカーに注文が来る

という「逆工程引き」という方式を編み出したのだった。

この時、「形は心を動かす」という信念を高めて
「形」つまり「デザイン」と「コンテンツ」の両面で「ドゥハウ」を得て
この「経験値」からオリジナルの「暗黙知」を産み出した
と思っている。

この「経験値」は個人の中にあり「出来栄え」（味）に大きく影響するが
それは外部から理解しがたい物なので
うちでは「セミナー」で集客できたが、「結果」に拘る方が多く短期で終わり
本当の意味で「暗黙知」を理解できているお客様の殆どは
「紹介」で「ご縁」が生まれた
というのが振り返って痛感しているところだ。

息子も事業承継をしてくれたが「AIの代理店」になって
どんどん進化する「AI」を追いかけながら、
実際のお客様の現場で活用できる「ドゥハウ」を蓄積しており
彼なりの「暗黙知」を深めているので喜んでいる。