

情報技術の匠

PROFESSIONAL

第46回

コンサルティングの匠たくみ

流した汗は、うそをつかない。

流した汗はうそをつかない。

アスリートたちが好んで使う言葉の一つだ。努力、鍛練の数だけ人は成長し、それが自信になるという意味になるだろうか。実は、コンサルティングの仕事も同じなのだ、と長谷川は考えている。その汗とは…お客様と一緒に流した、汗。そしてスタッフたちと流した、汗。



「プロセスの改善をしていく。そこでの主人公はお客様」

それが長谷川の基本。コンサルタントは土台作りの脇役なのかもしれないと思う。

長谷川の仕事は、お客様のソフトウェア開発のプロセスを改善すること。そのためのさまざまな施策を打っていく際に、診断や現状の問題点の分析からあるべき姿を浮かび上がらせ、そして実装に向けての設定を行い、お客様を支援する。

「特に診断の際には、より客観性が求められます。オブザーバーとしての立場を守り、冷静に観察して、現状の問題点を判断しなければいけません」

しかし、ただの脇役ではない。主人公をしっかり支え、ストーリーに深みを与える助演女優、助演男優であることもコンサルティング・

サービスの醍醐味だいごみ。

「実際にプロセスを改善していくフェーズはお客様と一体になって取り組ませていただいています。そこで日本 IBM とコンサルタント自身の持つ知恵やノウハウを提供することができる。いわば一緒になって現場で汗を流す、一緒になって改善していく。そのお手伝いができることはとても面白い」

あるべき姿は厳然としてある。客観的に見た場合には、やはりそこに向かっていくべきだと考える。しかし、現場では理屈だけではどうにもならないこともある。でも、それも長谷川にとってはコンサルタントとしてのやりがいの一つのようなのだ。

「お客様のカルチャーや既存の仕組みがあれば、我々が外から作った形をただ持ち込んでうまく浸透できません。お客様のところに飛び込んで、『一緒になってやっていきましょう!』というのは当然のことではないでしょうか」

プロセスの改善は、時間をかけて行うケースも多い。それを長谷川は人間に例えて「体質改善」のお手伝いという。

「もちろん短期的に解熱剤のように問題を解決することも重要です。しかしプロセス改善という仕事は、漢方薬的なところがあります。



長谷川 恵子 (はせがわ けいこ)

日本アイ・ビー・エム株式会社
アプリケーション・イノベーション・サービス
アプリケーション・ディベロップメント・
コンサルティング担当

【プロフィール】

SEとして入社し、本社システム・センターにて分散処理製品、ソフトウェア開発製品などを担当。その後、ソフトウェア事業部にて WebSphere® 製品などの製品企画やマーケティング支援を担当。2000年コンサルティング事業部(当時)に異動し、お客様のソフトウェア開発のプロセス改善や品質向上活動などを支援。2007年よりデリバリー・リーダー兼任。

ダイエットにも似ているかもしれません」

ただ無理な負荷をかけるよりも、まずは問題点を洗い出すこと。その土台があれば、後は適正な方法で無理なくダイエットができる。冷静に現状の体質や問題点を洗い出し、そして始まったら励まし、癒やし、正確に導いていく…。なるほど、一緒に汗を流すスポーツ・クラブのトレーナーと似ているようだ。

「お客様と一緒に進めていけば、より良い改善施策を打つことができます。そして達成感を一緒に味わえる。とてもやりがいのある仕事だと思っています」



長谷川にとって、一緒に汗を流して、達成感を一緒に味わえる「チーム」はもう一つある。それは部下たちだ。長谷川は2007年から、プレーイング・マネジャーとしての役割を担っている。長谷川いわく「それぞれ才能のある、個性豊かなメンバー」という約10名の最前線のコンサルタントを束ね、動かす。そこでの基本は、それぞれの経験を生かし、共有し、それを広げていくこと。

「管理職として、会社のルールなど守らなければいけないことは厳しく伝えていますが、皆さんの個性、それぞれが経験してきたこと、こうありたいという方向性を尊重しています」

それは、コンサルタントという仕事そのものの在り方から、自然に導き出されたものだ。コンサルタントの力量はコミュニケーション力と

もに、インプットの量で決まると長谷川は考える。いろいろな経験が引き出しになり、自信になる。長谷川自身もアメリカの開発部門というグローバルな環境で鍛えられた経験、SEとしての経験、さまざまなお客様と一緒に汗を流した経験があって、今があると感じている。

しかし裏腹に、長期的なプロジェクトに取り組むことが多いコンサルティングという仕事は、自ら視野を広げる努力をしないと幅広い情報や経験というインプットを蓄積しづらい環境にあることもまた事実。

「自分だけの経験しか語れなくなってしまおう」

それが長谷川としては最も懸念していること。

「ですから、ミーティングの時にはこんなことを経験した、こんな論文を書きましたということができるだけ共有できるようにしています。一緒にコンサルタントとしての質を上げていくことが重要です」



ひとしきり自分の仕事に対しての取り組みを語った後、長谷川は苦笑しながらこう切り出した。

「わたし、ほかの社員みたいに、スキーとかダンスとか…そんな格好のいい趣味ないんですよえ」

先週の土曜日は、母と一緒になじみの百貨店へ出かけて食事。日曜日はいつもよりゆっくり起きて、読みたかった本を読み、まとめたかった資料に目を通す。そんなゆったりした休日だった。無理をしてすべてに熱中するよりも、今は仕事と休日を、動と静という形でバランス

をとっていることが心地よい。そして、それこそが、大切な「栄養補給」の時間。

「本は好きでよく読むのですが、インターネットで入手するよりも実際に書店へ行って探すのが好きなんです。ああ、今こういうものがあるんだな、流行っているんだな、って」

洋書のペーパーバック、特にミステリーものが好きだという長谷川。好きな本に触れる瞬間は、自分に自然に帰ることができる時間。部下と共に、お客様と一緒に汗を流す「動の5日間」と、自分に帰る「静の2日間」。長谷川はふと子どもの頃を思い出す。

「わたしは、子どものころから本が好きでした。でも、母が『外科専門』というくらい、よく外で遊んでけがをしてくたらしい(笑)」

初対面では、お客様からおおとりしていると見られることもある長谷川だが「実は結構気が短い」と笑う。何事もぶつかってみないと分からない、という強い心も長谷川の一面。そう、長谷川にとっては、お客様や部下と汗を流す動の日々も、一人でゆったり過ごす静の時間も、結局は自分らしく生きていることの証し。



「やっぱり、何か趣味を見つけないといけないでしょうか?」

本気とも冗談ともつかない様子ではおづえをついて悩み始めた長谷川。そこには、自分らしい日々を純粹に楽しんでいる姿があった。