

第231回 令和8年5月19日（火）

「日本における失敗学」

昨年も書いたかもしれませんが、航空業界では操縦士が自己申告した場合、その失敗を責めないという決まりがあります。もちろん大きな事故につながってしまった場合は別ですが、もう少しで事故につながる「ヒヤリハット」事案は報告したものを全員で共有し、同じ失敗が起きないようにするにはどうしたらよいかを考えます。

ヒューマンエラーは何%か確実に起きるものであるという前提に立ち、最悪の事態につながらないように、未然防止に役立てるわけです。

残念ながら日本は責任文化が色濃く残っており、失敗があると責任の所在を徹底的に追及する風潮があります。これがあると失敗を恐れてチャレンジしなくなるなど、失敗しても隠蔽する負の連鎖がおきやすくなります。

失敗は許されない、ましてやその道のプロが失敗するなんて言語道断という雰囲気がお客様相手の商売にはつきものです。雇われたばかりのバイトの胸に「研修中」の初心者マークが貼ってあるのを見ることがありますが「経験が少ないでミスをしてしても許してください」ということを現しています。逆に言うと研修中ではない店員にはミスや遅れは許されないということです。

厳しい職人的な気質がどの職業にも垣間見えます。たとえアルバイトの店員さんが作っていても商品に欠陥があるとクレームが飛んできて店に損害を与えてしまいます。給料をもらっているのだから失敗がなくて当然という見方をされてしまうわけです。

日本は農耕文化が長く根付いてきました。農業は自分の田んぼで害虫が発生すると地域の田んぼが全滅しかねないリスクを抱えています。同調圧力が強かったり、責任を追求したり、ミスに寛容ではない文化はこのあたりに原因があるのかもしれません。

失敗をするということは成功のための一番の近道です。なぜなら「その方法は通用しない」ということを明確に発見できるとともに、成功よりも失敗のほうが記憶に残りやすいからです。100回やって99回成功することについて、99回はあまり記憶に残りませんが、失敗した1回はしっかり脳裏に焼き付くはずですよ。

成功するために何回も失敗をする必要はありません。もし別の人が出した失敗の情報を共有できればより早く成功までたどりつけるわけです。

これが隠蔽文化になると何度も同じ失敗を繰り返し、組織にとっては大きなマイナスになります。取り返しのつく失敗を責める意味はありません。共有することこそ成長のきっかけとなります。