

日銀の視点

台風で身動きが取れなかった休日、古いドラマに見入っていました。2000年に放送され最高視聴率34%台を記録したフジテレビ系列のドラマ『やまとなでしこ』です。主人公は、お金持ちとの結婚を求めて合コンを繰り返す松嶋菜々子さん演じる桜子。その桜子が、欲しいものは何でも与えてくれる金持ちの婚約者を捨てて、誠実だが貧乏な堤真一さん演じる欧介の元に走る——そんなベタな展開の恋愛ドラマです。「お金より

日銀水戸事務所長 安田 武

も大切なもの」。このフレーズに不思議と心を揺さぶられた方も多かったのではないのでしょうか。

ちょうどこのドラマが放送されていた頃、企業経営の分野では「イノベーションのジレンマ」という言葉が徐々に

動き無難な選択をするので、結果として技術革新等への対応が遅れ、新興企業にその地位を奪われてしまつ、そんなジレンマを表現したものです。

長らく日本では、顧客の要望を第一に考えて、それを愚

恋路の要諦が示すもの

知られるようになっていました。企業にとっては不確実な新しいテクノロジーやビジネスモデルを取り入れるよりも、顧客の要望に応じて既存の商品等の高性能化を進める方が無難です。いったん成功した企業ほど、損失回避性が

直に実現することを是とする傾向があったようにも思います。顧客志向を否定するわけではありません。しかし、このジレンマのもとでは、偏った顧客志向だけではいずれ立ち行かなくなることが示唆されています。

顧客が求めるものを熟考すること、それを顧客に尋ねることは違います。自動車王ヘンリー・フォードが「顧客に何が欲しいかと問うたら、もっと速く走る馬が欲しい」と答えただろう」と述べたのは有名な話です。もし彼が顧客の要望をうのみにしていたら、モータリゼーションが世界を席巻することとはなかったかもしれせん。変化が求められる時こそ、企業だけでなくわれわれのよ

うな公的機関も真に何が求められているのかを探り当て、未来に向けた価値を創出することの意義を痛感させられます。

さて、冒頭のドラマの話に戻ります。桜子が最後に選んだのは、彼女の要望を全てかなえてくれる婚約者ではなく、欧介でした。なぜでしょう。私は、欧介が彼女の心の奥にあった本当に求めているものに気付かせてくれたからだと思います。また、欧介も、そんな桜子のおかげで自分の選択に迷いがなくなりました。恋は思案の外。しかし、この2人の化学反応に着想を得るとすれば、恋路の要諦もまた、イノベーションのジレンマを克服できるかどうかによるのかもしれない。