

グーグルに学ぶ！



ISOの仕事をしていると、どうしても「組織の経営」について関心が高くなります。

出張の折に書店で目に留まった本が左記の本。

今後のビジネスに参考になるかと思いき紹介いたします。

それは、情報の検索サービスから今や世界的なIT企業に成長した、グーグルの知らざる成功物語です。

1) ミッションの内容

一般的な企業のミッションは、顧客第一に徹するとか新しい文化を創造するとか、具体的ではない内容が多いが、グーグルのそれは「世界中の情報を整理し、世界中の人々がアクセスでき利用できる」と具体的です。明快なミッションは、ふたつのメリットを生む。ひとつは決断が迅速になる、もうひとつは決断を全員で共有できるということ。

2) グーグルのビジネス

グーグルのサービスはほぼ無料。しかしタダというのは理想的なサービスではない。例えば多くの地上波テレビは、タダで視聴者に番組を提供しているが、資金はスポンサーから出ているため本当に視聴者が見たい番組とはならない。グーグルは、例えばスマートフォンからグーグルのサービスを利用すると、GPSの位置情報がグーグルに送信され、それらのビッグデータを解析することにより、グーグルマップで渋滞情報を提供できるという双方のメリットで成り立っている。

3) 20%ルール

本来の業務以外に20%は別のことに使わなければならないというルールをきめている。これは20%を昼寝やテニスなど好き勝手に使ってもよいと誤解されやすいが、本業を80%の時間でこなし、20%で生産的なアイデアを出す決まりとのこと。

4) フラットな組織構造

ルーチンの仕事は古典的なピラミッド構造の方が意思決定には向いているが、まったく新しいことを進めるためには、フラットの構造とし、自由に話し合える環境づくりが一番だという。そして仕事がルーチンに移行すると、フラット構造ではうまく行かず、ある程度の階層構造である方がうまく行く。

5) 採用基準

新人の採用は学歴偏重。大学のレベル、大学の成績、どのような学位をもっているかなど、履歴書に大学名を書かせない日本の採用基準と真逆。従ってスポーツやアルバイトなどに精を出し、学業がおろそかだった人はとても入社は無理。その後何段階かの面接を経て最後は創業者2人の面接となる。ところが最後は人間性が重要視され、協調性がなかったり、エゴの強い人はここでダメ。つまり、徹底した学歴主義と人物主義を組み合わせたのが、グーグルの採用基準だという。

6) エンジニアの楽園

カリフォルニア州マウンテンビューにあるグーグルの本社は、エンジニアが必要としているものは何でもある。ジム、ビーチバレー、ローラー、ホッケーなどの施設、美容室、洗車場、託児所、歯科クリニック、それに専門のトレーナーが24時間体制で務めている。通勤もサンフランシスコから専用の通勤バスが頻繁に運行されていて、バスの中には無線LANが完備され車内で仕事ができる。また社員食堂は24時間営業で一流シェフが世界中の料理をふるまっている。これらすべては、全世界から優秀な人材を確保するためだという。

7) セマンティック検索

今グーグルが力を入れているのがこの検索。もともと検索サービスの分野においては世界の第一人者であるが、その進化はとどまることはない。従来の検索は、どのような情報が欲しいかを利用者が自分で分析し、キーワードの組み合わせを考えなければならなかったのが、「利用者がどのような情報が欲しいのかを先読みして検索結果に表示する」という考え方である。

これを実現するには2つの方法があり、ひとつは「ナレッジグラフ」と呼ばれているもので、事前によく検索される情報を用意しておきその情報を表示する方法と、もうひとつは「ソーシャルグラフ」で、誰と友人関係にあるかのデータを活用することで実現できるという。

DAS ジャパン から

ISO 専門誌「アイソス」に執筆

代表の萩原が、またまたISO 専門誌「アイソス」の本年12月号に執筆。

(2016年11月10日発売)。

今回で3年連続の特集記事となります。今回のテーマは「新聞違いだらけのISO」で、ISOの要求事項の意図を正しく理解していなかったり、形だけの運用でごまかしたりと、実際の審査で直面した数多くの経験をもとに執筆しています。

執筆例

- 1) 説明責任とは？
- 2) ヒューマンエラーを防ぐには？
- 3) 付加価値審査とは？
- 4) 技術の伝承はどうする？
- 5) おもてなしの時代！

(編集責任者 萩原由利)



英国系 ISO 認証機関 DAS ジャパン(株)

代表取締役 萩原睦幸

東京都豊島区東池袋 3-20-16-503

info@das-japan.jp

<http://www.das-japan.jp>