

- 企業には「業務の慣性」「文化の慣性」「顧客の慣性」が働いています。
- 企業改革を成し得るには、この 3 つの慣性を打破する必要があります。

企業に働く 3 つの慣性

● 業務の慣性

- ✓ 成長後の企業では、何にでも”決まったやり方”が既に確立されている
経験を重ね、改善を重ねた業務だからこそ、環境・方針・テクノロジーが変わろうとも、
業務を変えるのは難しい

● 文化の慣性

- ✓ 成長後の企業には、ある”価値観””行動規範”が根付いてる
ある国家において、知識人を殺害し、本を焼き、紙幣を廃止しても文化は変えられなかった

● 顧客の慣性

- ✓ 顧客も、例え、得になる選択がすぐそばにあったとしても、長年愛用してきた企業はすぐには
変えない
企業は、この顧客の慣性に甘えることになる