

# マネジメントの真髄： 株式会社海岸線 上田社長の 「ミックスジュース理論」

～なぜ仕事のキャパシティを80%に抑えるべきなのか～

株式会社海岸線 代表取締役 上田社長 提唱



効率的でより良い体験を…

**Kaigansen**



# イントロダクション： 現代のマネジメントが抱える罫

「全力で走り続ければ、必ず結果はついてくる」——多くのビジネスパーソンが信じてきたこの言葉は、実は組織と個人を静かに蝕む見えない罫です。

常に100%の力で業務をこなし続けることは、一見すると誠実でプロフェッショナルな姿勢に映ります。しかし、その裏側では取り返しのつかない崩壊が、音もなく進行しています。

⚠ 「頑張ればなんとかなる」という思考が、品質と信頼を静かに破壊していきます。

## ● 常時100%稼働のリスク

突発的なトラブルへの対応余力がゼロになり、品質が一気に崩壊します。

## ● 「根性論」が生む目に見えない崩壊

疲弊した状態での判断ミスや見落としが、顧客との信頼関係を静かに損ないます。

## ● 限界を超えた先に待つもの

個人の燃え尽きだけでなく、組織全体のパフォーマンス低下と顧客離れを招きます。

# ミックスジュース理論の定義：仕事と能力の可視化

上田社長が提唱する「ミックスジュース理論」は、仕事のキャパシティを誰もが直感的に理解できる形で可視化した、画期的な経営哲学です。

## リンゴジュース

既存クライアントAへの対応業務。毎月定期的に注がれる、安定した仕事です。

## ミカンジュース


新規プロジェクトBの企画・提案業務。量は読めないが、重要度の高い仕事です。

## バナナジュース

社内管理・報告・会議など、間接業務。地味だが欠かせない仕事です。

## 1つのコップ

あなた自身、またはチームの**処理能力（キャパシティ）**。これは有限です。

 多彩な仕事（ジュース）が、毎日あなたのコップ（キャパシティ）へと注ぎ込まれています。問題は、そのコップに限界があることを忘れてしまうことです。

# 危機の瞬間：コップからあふれ出す「顧客不満足度」

容量を超えて注ぎ続けた結果...

仕事の依頼は止まりません。クライアントからの追加要望、上司からの新規指示、突発的なトラブル対応—コップはどんどん満たされていきます。

そして、ついにその瞬間が訪れます。コップからジュースがあふれ出す瞬間です。

あふれ出たものの正体

- **納期の遅延**：「少し待ってください」が積み重なり、信頼が崩れます。
- **品質の低下**：丁寧に仕上げる余裕がなくなり、成果物の質が落ちます。
- **顧客の不満足**：期待に応えられなかった経験が、顧客の心に刻まれます。
- **信頼の欠如**：一度失った信頼は、取り戻すのに何倍もの時間がかかります。



# 本質的な恐怖：なぜ「ミックス」ジュースなのか？

ここが、上田社長の理論の最も鋭い洞察です。あふれ出るのが「純粋な水」であれば、まだ対処できます。しかし現実の仕事は、**複数の異なる案件が混ざり合ったミックスジュース**なのです。



## コップが満杯になる

リンゴ・ミカン・バナナ（複数の仕事）が混ざり合った状態で、キャパシティの限界に達します。



## ジュースがあふれ出す

品質・納期・対応品質のどこかが崩れ始めます。しかし、**どの仕事のどの部分が崩れたのか**、この時点では判別できません。



「何が失われたか」が把握不能にリンゴなのか、ミカンなのか、バナナなのか——混ざり合ったジュースは、もはや分離できません。これが**修復不可能（リカバリー不能）**という冷徹な事実です。

❌ 単なる水のオーバーフローなら「水を足せば良い」で済みます。しかしミックスジュースは、一度あふれたら元の配合には戻せません。これが仕事のキャパシティオーバーの致命的な本質です。

# 覆水盆に返らず： 失われた信頼は特定できない

「覆水盆に返らず」——この古い言葉は、ミックスジュース理論の核心を突いています。あふれたジュースを盆に戻すことはできません。そして、どの仕事のクオリティが下がったのかが分からないことが、最大の問題を引き起こします。

## 判断を誤るリカバリー

どの案件で品質が落ちたのかが特定できないため、謝罪やリカバリーの方向性を誤ります。リンゴ（A社案件）の問題なのに、ミカン（B社案件）に謝罪してしまう——これが顧客との関係をさらに悪化させます。

### 誤った謝罪

問題のない案件に対して過剰対応し、本当に問題のある案件を放置してしまいます。

### 的外れな改善

原因を特定できないまま対策を打つため、同じ問題が繰り返し発生します。

## 1つの無理が生む連鎖反応

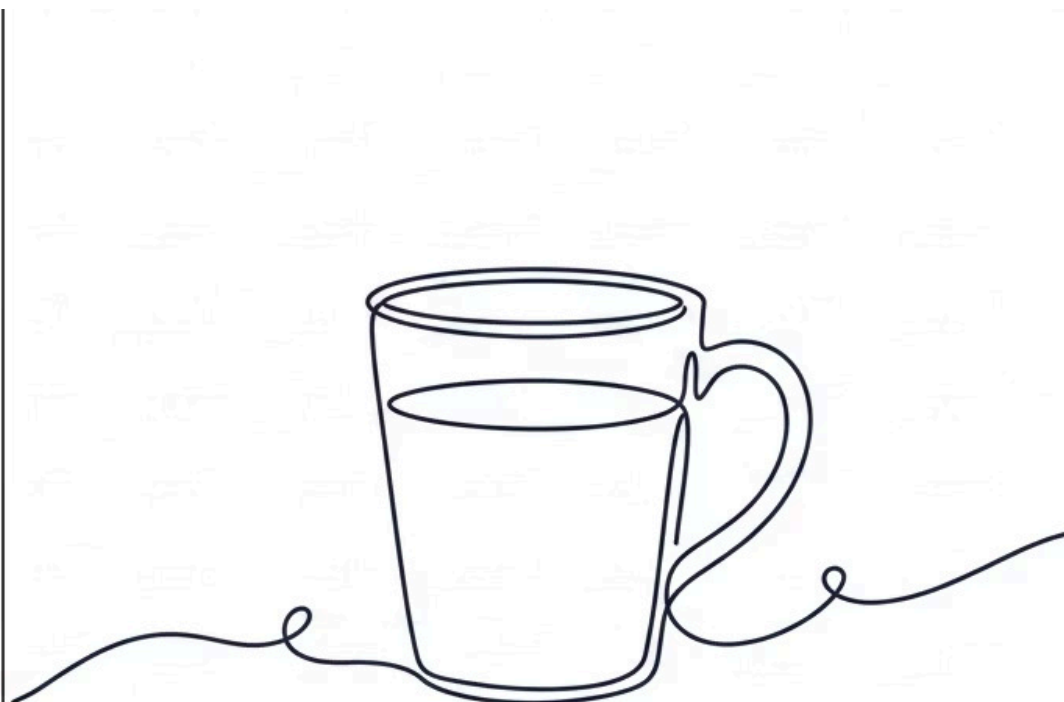
- 1 **新規案件の無理な受注**：「なんとかなる」と引き受けた1件が、コップを満杯にします。
- 2 **既存業務への悪影響**：新規対応に追われ、既存クライアントへの品質が静かに低下します。
- 3 **全方位での信頼失墜**：新規も既存も、すべての顧客との関係が同時に悪化します。
- 4 **回復不能な状態へ**：どこから手をつければ良いか分からない、最悪の状況に陥ります。

# 解決策：黄金の「8割運用」ルール

上田社長が導き出した答えはシンプルです。常にコップの2割を空けておく勇気を持つこと。



**コップの容量管理：左側は100%満杯（危険ゾーン、あふれるリスク、突発対応不可）。**



**右側は80%（安全ゾーン、20%の余白バッファ、新チャンス対応可、突発トラブル吸収可）。**

## 2割の余白が生み出すもの

- 突発的なトラブルへの即時対応力
- 新しいビジネスチャンスを掴む余裕
- 既存業務への丁寧な品質維持
- チームメンバーのメンタル安定

## 8割運用を実践するために

- 受注前に現在のキャパシティを必ず確認する
- 「断る勇気」を組織文化として根付かせる
- バッファを「怠慢」ではなく「戦略」と捉える
- 定期的にコップの残量を可視化・共有する

☑ 余白（バッファ）は「サボり」ではありません。それは、プロフェッショナルとして最高の品質を提供し続けるための、最も重要な戦略的投資です。

# 結論： 持続可能な高品質を目指して

株式会社海岸線が大切にしている経営哲学——それは「余裕が生むプロの仕事」です。80%のキャパシティ管理こそが、顧客満足度を100%に保ち続ける唯一の道です。



## 品質の一貫性

余裕があるからこそ、すべての案件に対して均一な高品質を提供できます。



## 信頼の蓄積

「この会社に頼めば大丈夫」という確信が、長期的なパートナーシップを生み出します。



## 持続可能な成長

燃え尽きることなく、組織として長期にわたって高いパフォーマンスを維持できます。



## プロの矜持

「できません」と言える勇気が、真のプロフェッショナルの証です。

「コップの8割で運用する。それが、私たちが顧客に約束できる唯一の誠実さです。」

— 株式会社海岸線 代表取締役 上田



# この哲学を組織に根付かせるために

ミックスジュース理論は、単なる個人の仕事術ではありません。経営者・決裁者が組織全体に浸透させるべき、**哲学的かつ論理的な経営戦略**です。

## 株式会社海岸線が目指す姿

清潔感のある誠実なビジネスデザインと、顧客への揺るぎないコミットメント。それが私たちのコーポレートアイデンティティです。

「余白」を持つことを恐れず、「断る勇気」を組織の強みとして誇りを持って実践します。

## 今日から始める3つのアクション

01

### キャパシティの可視化

チーム全員の現在の稼働率を数値で把握し、コップの残量を毎週確認する仕組みを作ります。

02

### 受注基準の明文化

「80%を超えたら新規受注を断る」というルールを、組織の公式な意思決定基準として定めます。

03

### 文化としての定着

「余裕は戦略である」という考え方を、採用・評価・表彰の基準に組み込み、組織文化として根付かせます。

- ✔️ 顧客満足度100%は、キャパシティ80%運用から生まれます。株式会社海岸線は、この哲学を持って、持続可能な高品質サービスを提供し続けます。