

顧問企業限定事務所通信

2025 年 11 月号



阿部竜司法律事務所

Ryuji Abe Law Office

《緊急対応に追われる毎日を終わらせる！！》

【はじめに】

今月号の事務所通信では、多くの経営者・管理職の皆様が日々直面されているであろう「時間の使い方」という課題、特に「緊急対応」への向き合い方について取り上げたいと思います。

クレーム対応、予期せぬ入金トラブル、従業員のミスへのフォロー……。経営の現場では、まるで竜巻のように次から次へと「緊急の用件」が舞い込んできます。こうした目の前の火消しに追われる中で、「本当はもっとじっくり腰を据えて、将来の経営計画を練りたいのに時間が取れない」とジレンマを感じてはいらっしゃらないでしょうか。

そこで本稿では、『7つの習慣』における「第3の習慣：最優先事項を優先する」の考え方をベースに、緊急対応に追われる毎日から脱却し、成果を最大化するための「時間管理

のマトリックス」活用法について解説します。

1. 「時間管理のマトリックス」で業務を仕分ける

時間を効果的に使い、組織のパフォーマンスを最大化するためには、まず私たちの時間の使い方がどのような性質を持っているかを客観的に把握する必要があります。そのための強力なフレームワークが、行動を「緊急度」と「重要度」の2軸で4つの領域に分ける「時間管理のマトリックス」です。

※次ページの図をご参照ください

時間管理のマトリックス

		緊急	緊急でない
重要	I	<ul style="list-style-type: none">・危機への対応・差し迫った問題・締め切りの迫った仕事・緊急会議・病気や事故	<ul style="list-style-type: none">・準備・予防・自分の価値観を見つめる・計画を立てる・人間関係づくり・本当の意味で心身をリラックスさせること・エンパワーメント
	II		
重要でない	III	<ul style="list-style-type: none">・飛び込みの用事、多くの電話・多くのメールやレポート・多くの重要ではない会議・重要ではない差し迫った仕事や問題・無意味なつき合い	<ul style="list-style-type: none">・取るに足らない仕事・見せかけだけの仕事・無意味な長電話・現実逃避の活動・暇潰し・無意味なメール・必要以上のテレビ視聴
	IV		

第 1 領域（緊急かつ重要）

：必須の管理

「締め切りのある仕事」「クレーム処理」「病欠者の穴埋め」「資金繰り対応」など、直ちに対応しなければならない重要な案件です。ここを放置すると事業継続に関わるため、避けることはできません。しかし、ここにばかり時間を取りられると、常に消耗し続けることになります。

第 2 領域（緊急ではないが重要）

：質の高い経営

「中長期の経営計画策定」「人材育成」「業務プロセスの改善」「リスク管理（予防）」「人間関係づくり」などです。

ここが最も重要な領域です。緊急の差し迫った期限はありませんが、将来の成果や成長を生み出すための活動です。第 2 領域にどれだけ時間を投資できるかが、経営の質を決定づけます。

第 3 領域（緊急だが重要ではない）

：見せかけの仕事

「多くの会議」「突然の来訪や電話」「無意味な報告書作成」などです。

ここが最大の落とし穴です。電話が鳴ると「すぐに出なければ」と反射的に対応してしまいますが、実はその内容は重要でない雑談や、後回しでも良い用件であることが多々あります。「緊急＝重要」という錯覚（緊急中毒）から抜け出す必要があります。

第 4 領域（緊急でも重要でもない）

：無駄

「無計画なネットサーフィン」「暇つぶし」「単なる現実逃避」などです。リフレッシュのための計画的な休息とは異なり、生産性を生まない時間です。

2. 「緊急中毒」から脱却し、 第 2 領域へシフトする

緊急対応に追われる毎日を終わらせるための鍵は、「第3領域（緊急だが重要ではない）」を徹底的に減らし、その浮いた時間を「第2領域（緊急ではないが重要）」に投資することに尽きます。

※ポイント※

反射的な対応（緊急中毒）をやめる

私たちはつい、メールやチャットが来たら即座に返信する、電話が鳴ったら作業を中断して出るといった「反射的な対応」をしてしまいがちです。コヴィー博士は、これを「緊急中毒」と呼んでいます。

例えば、トップマネジメント層が、現場の極些細な問題点（第3領域）を見つけるたびに自ら火消しに走っていないでしょうか。それは本来、部下に任せるべきことかもしれません。

また、例え第1領域に入るよう重要な事項であっても、できる限り、「想定外の緊急対応」という状況は減らしたいですよね。このような緊急対応は、端的に言って疲れますし、

どうしても即時的な対応が求められるため、必ずしも質の高い対応ができないことも少なくありません。

このような、第3領域や第1領域の「緊急」的なタスクを減らすためには、単なる意識改革にとどまらず、物理的なツールや仕組みを導入・活用していくことも大切です。

例えば、私の事務所では、かつては電話対応が主でしたが、ここ数年は、大半のお客様とのやり取りについて、ビジネスチャット（LINE等）を活用しています。電話は相手の時間を強制的に奪う「緊急」のツールですが、チャットであれば、送る側も受ける側も自身のタイミングで処理できます。

また、電話でのお打合せが必要な場合でも、予めチャットで、「明日の午前中、お電話でお話しできますか？」というように、スケジュールを簡潔に調整した上で電話のやりとりが可能となります。これは、「想定外の電話」にはなりませんので、緊急対応ではなくなりますよね。

以上のように、「即時対応」が必要なものと、そうでないものを冷静

に見極め、IT ツールなども活用しながら第 3 領域を削減していく仕組みづくりが重要です。

※ポイント※

「第 2 領域」への投資が、「第 1 領域」を減らす

第 1 領域（突発的な危機対応等）を完全にゼロにすることはできません。しかし、減らすことは可能です。その唯一の方法が、第 2 領域（準備・予防）への事前投資です。

例えば、将来起こりうる法的トラブルを予測し、契約書を整備しておくこと（第 2 領域）は、将来の泥沼の紛争対応（第 1 領域）を防ぐことにつながります。

また、「BCP（事業継続計画）」の策定も典型的な第 2 領域です。平時にこそ、未曾有の事態に備えたシステムや体制を構築しておくことで、いざという時の混乱を最小限に抑えことができます。コロナ禍においてよく話題に上がっていましたので、聞き覚えのある方もいらっしゃるか

と思います。

皆様が私と顧問契約を結んでいただいていることも、まさに「第 2 領域」への投資といえます。トラブルが起きてから慌てて弁護士を探したり、専門知識の乏しい状況下でリスクの高い対応をするのではなく、平時から相談できる体制を整えておくことで、経営のリスクを予防し、経営者様ご自身が本来注力すべき未来の事業構想に時間を使っていただく。それが、顧問契約の真の価値であると考えております。

【まとめ】

今回は、組織の生産性を高めるための時間管理についてご紹介しました。

以下にエッセンスをまとめておきますね。

- **行動を「緊急度」と「重要度」で仕分ける**

- **全ての業務を漫然とこなすのではなく、それが 4 つの領域のどこに当**

てはまるかを常に意識する。

● 「第 3 領域（緊急だが重要でない）」を削減する

● 電話や会議など、慣習的に行って
いる「緊急対応」が本当に重要かを
疑う。「緊急中毒」から脱却し、反射
的な対応を減らす仕組み（ツールの
導入や権限委譲）を作る。

● 「第 2 領域（準備・予防・計画）」
に時間を投資する

● 目先の成果にはならなくとも、将来
のトラブルを防ぎ、成長を生み出す
活動（計画策定、予防法務、人材育
成など）の時間を、スケジュールに
あらかじめ確保する。

「この行動は、重要か？ それとも、
ただ緊急なだけか？」

日々の業務の中で、この問い合わせ
ご自身に、そしてチーム全体に投
げかけてみてください。第 3 領域
を減らして生まれた時間を、未来
を創る第 2 領域へと注ぎ込むこと

が、組織をより強く、安定した成
長へと導くはずです。

【著作・制作・発行者】

阿部竜司法律事務所

代表弁護士 阿部 竜司

〒060-0062

札幌市中央区南 2 条西 10 丁目
1000-20

UGA札幌南 2 条ビル 4 階

TEL : 011-252-7957

FAX : 011-252-7958

Mail : abe@ralo.jp
