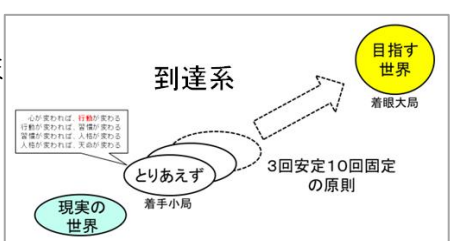


MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「着眼大局、着手小局」

右上は、弊社のコンサルティングのスキーム図の一つです。マクロにみると目指すべき世界に向かって現実から一歩ずつ向かって行くことを描いています。その道りを「到達系」と呼んでいます。故船井先生は「3回安定10回固定の原則」とルール化されて「とりあえず」の事から始めるように教えていただきました。そして、「百匹目の猿現象」を教えて下さり、何事もまず「良い」と確信する事から始まるのでイノベータとなる人を見つける事が重要だと教えて下さいました。僅か2.5%という存在ですが、自分流のコンサルティングの同調者が必要になります。多くの場合、経営者が依頼されるのでイノベータの存在であって欲しいのですが、人に任せる方が圧倒的に多いです。



イノベータ理論		効率	10人	効率	
2	イノベータ	2.5%	1.6 ²	1	2.56
	アーリーアダプター	13.5%	1.6	4	6.40
6	アーリーマジョリティ	34.0%	1.0	5	5.00
	レイトマジョリティ	34.0%			
2	ラガード	16.0%			
10人の集団の効率					13.96

次の層はアーリーアダプターと呼び「関心があるが機会がない」という方で企業で言えば管理職の方が多いのです。そこで、社長と管理職を交えて話し合っ、ベクトル合わせを行います。目指す世界(着眼大局)を共有して、「とりあえず」(着手小局)のところから「3回安定10回固定の原則」に従って「到達系」を描きます。この時、「とりあえず」のところから始めるのです。そして、「出来た、出来た、また、出来た!」と連続3回で他の皆さんに波及する「コツ」を洗い出します。この「コツ」をその他の方々に教え訓練すると多くの方が実践して成功体験を持つようになります。この状態になれば、右下の表のように10人の組織ならば全体的に業績が1.4倍化するという試算になります。実際に、和歌山のお客様では1.7倍にまで跳ね上がり1.6の方が多かったと分析しています。

「効果逓減」の壁突破

右掲は私が「成功の方程式」と名付けていますが有名な四行訓です。このポイントは「心」に思ったことを「行動」化することです。実際に「人を巻き込む」には、まず、イノベータやアーリーアダプターの方々が「着手」することが重要です。着手して成功体験を重ねて自分流の「コツ」を掴むことで、その他の方々の心が動き順に真似る方が増えるのです。営業系の場合、ロールプレイングで訓練しますが、当初から「コツ」を教えて実践しながらの訓練をして頂きます。この訓練のあとでCAFH(Check:点検、Advice:アドバイス、Follow:フォロー、Help:支援)を展開して頂くのです。このCAFHは日常活動の重要なポイントで、出来れば日報で報告する前に管理者に報告してすぐにアドバイスを受ける事が成功のコツです。

成功の方程式
心が変われば、行動が変わる
行動が変われば、習慣が変わる
習慣が変われば、人格が変わる
人格が変われば、天命が変わる

このようにして、経営陣から管理職そして一般社員を一連の網で引っ張り上げるのです。ここで課題になるのは「3回安定」の壁です。大抵の場合、3回で安心してしまうのです。人の教育効果は「バスタブ曲線」と言われるように、熱し易く冷め易い事を念頭に入れて、「効果逓減の壁」を突破する事が課題になります。いわゆる「慣れ」が災いするので、次のステップを示す必要があるのです。例えば、商品の品揃えを強化して次の「3回安定」を行うのです。この時は、成功の体験があるので受け容れやすいのですが、それでもリーダーになる方が率先垂範して「やり方」を作り上げることが重要です。この「3回安定」を繰り返して、徐々に目標に向かっていくのです。必ず、「谷」の時が来ますが、これをリーダーシップで突破する事が重要です。「壁」を突破するのは一般の方ではなく、リーダーの役目なのです。率先垂範の風土を醸成する事が大切です。

ワンポイント・アドバイス

「人」を巻き込むことが難しいですが、まずは自身が出来なければなりません。故船井先生は「いざという時に介入して結果を出す勇気が必要」と教えて下さいました。従って、自身でやれる事が中心になり、経験が豊富な方法が良いのです。弊社は、システムを得意として、お客様の業務改善に役立つサブシステムを提供して支援しています。

