

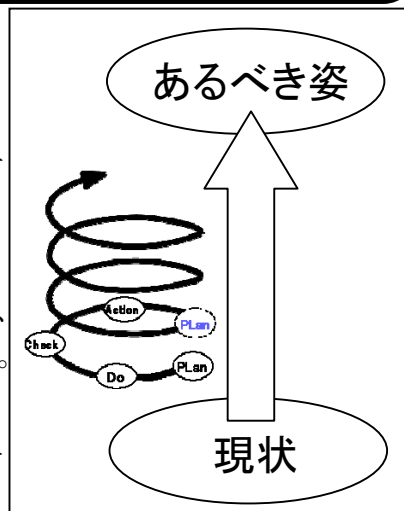
今回はPDCAサイクルについて書いています。よく「長年のツケは一挙には返せない」と言いますが、まさに、その通りです。しかし、最初の一步が大切に「うまく」行くことが肝心なのです。達成しやすい目標から着手するとうまく行きやすい。榎野

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

## 「ギャップ」が命令する

右掲は、「あるべき姿」⇔「現状」という図です。その差を知るには、あるべき姿という事が重要です。例えば、よく「一流のものと接しなさい」と言いますが、高級なサービスを知ると「サービス」という概念も変わり、より高いレベルを目指す努力をするようになります。製造現場でも現状を「表準」(表の標準)と言って、今を知ることから始めて、PDCAサイクルを回してよりギャップ高いレベルの「標準」を目指すようになります。

では、どのようにして「ギャップ」を埋めるのかという事が重要です。図の中に、グルグルと螺旋状に回りながら上昇するスパイラルアップの図を書いています。確かに、ストレートに直線的に上昇するのが望ましいのですが、現実的には、PDCAのサイクルを回して徐々に上昇する事が重要なのです。まず、「とりあえず」ということで出来る範囲でPlan(やり方)を決めて始めることが重要です。この時に、理想的なことを思い描いても、すぐには実行できないのです。まず、手の届くPlan(やり方)から始めるのです。始める(Do)と何かしらの結果が出ます。これをCheckして、対策(Action)を練り直すという一連のPlan⇒Do⇒Check⇒Action⇒Plan⇒Do・・・とPDCAを繰り返すことが重要です。よく「継続は力なり」と言いますが、続けることで誰でも「これで良いのか?」と考えるようになるのです。これを定期的にCheckして、新しいAction(対策)を創意工夫するのです。



## 「改善」には「ツール」や「仕掛け」が必要になります。

では、どんな対策を打つかという事が重要です。あくまでも、精神論でもっと頑張れというケースもありますが、やはり「ツール」や「仕掛け」が必要になります。例えば、営業の方が新規開拓しているとするとiPadのようなタブレットPCを使って「初対面」の緊張感を和らげるツールとして活用されているのですが、資料を効果的に見せるのに必要なソフトがあれば、よりスマートに活用するEZPDFリーダーPROという物があり何百円という超手頃さで入手できるのです。私なら、会社で買えよという前に自分で買ってしまおうような物です。

これは、単に一例なのです。ツールは、多くの物が安くなっています。従って、問題は「欲しい」という思いが重要なのです。会社で買ってもらうにしても自分で調べて「これを〇〇〇〇円で買ってよろしいか」という風になって欲しいのです。即決できる価格の物が非常に多いものです。たとえ、それがレベルの低いものでも効率がアップすれば、かかる費用を回収できるのです。

次男の嫁になった当社の社員である前澤さんは、掃除道具ではコロコロというローラー式の掃除道具を使うなど工夫してくれました。当社は、カーペット絨毯なので、掃除機では余り吸引できないのです。コロコロなら、結構、巻きついてくれるのです。また、書類を整理するのに富士通のドキュメントスキャナーを提案してくれて、外部からの資料をスキャナーでPDF化しています。どんどん、提案してくれるのです。これは、非常にうれしい事です。

「改善の本気度」の尺度は、私は、「ツール」や「仕掛け」の要望にあると考えています。皆さんの会社では、社員からの要望がありましたでしょうか?

### ワンポイント・アドバイス

#### 「ツール」は仕事を楽しくする

私は、iPadの導入をお勧めしているのですが、これは初対面の「アイスブレイク」効果が大きいのです。iPadを軸に会話が弾むと人間関係の構築に非常に役立つものです。ぜひ、営業関係の方々はタブレット型PCの導入を検討されては如何?

