

仕掛けるって、やっていますか？

「脱マンネリ」を仕掛ける事が大切です。身近な事では歌の十八番です。中には、ずいぶん前の歌を歌っている方もいらっしゃいます。聞く側は「またか」となります。趣味の世界ですが新鮮さを保つ事が大切だと思い新曲に挑戦しています。 栩野

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。

仕掛けることで創発進化！

右掲は、「創発進化」の定義ですが、換言すれば、ある一部の事柄が、機能して効果を生み出し、それが相乗効果的に他の事柄に影響を与えて全体を変化させていく事と考えるのが現実的です。弊社のお客様は卸売業が多いのですが、ある商品に焦点を当てて価格優位を勝ち取る為に、仕入先と「にぎり」という約束をして個別に注文するよりも数%割引する形(実際にはキャッシュバック)を勝ち取ったのです。

この商品がある種の機械の工具だったので、消耗品として反復受注するのでコンスタントに納品営業ができるようになったのです。この納品時のコンタクトで関係性を強めて、機械のメンテや代替・増設の情報を得るようになり、さらに機械本体に近づくようになったのです。この結果、機械メーカーとの関係性も深まり、工場見学会などのイベント情報も豊富になり、お客様とのコンタクト時に手渡す「情報」が増えたのです。また、試作というサービスも無償で実施できるようになり、お客様の新規加工品が発生した際に優位になったのです。このような連鎖でお客様ともメーカーとも関係性が深まり、この実績で、他のお客様でも反映されて、ビジネスが拡大したのです。つまり、「にぎり」という「仕掛け」で数%の価格優位を獲得という行動から、機械のメンテや代替・増設などへ発展したのです。

また、「リモート印刷と女性パート」という事から創発進化した事例があります。あるお客様はお客様が遠隔地に移動されたが、なにも対策を打たずに遠距離納品を続けておられたのです。当然、納品に時間も費用もかかり、安全面も懸念される状態だったのです。この状況を打開する方策として、遠隔地に倉庫兼事務所を借り

創発進化
部分の性質の単純な総和にとどまらない性質が、全体として現れることである。
局所的な複数の相互作用が複雑に組織化することで、個別の要素の振る舞いからは予測できないようなシステムが構成され進化すること。

何事もある程度のリスクを超える事で道が拓かれる！

て、本社とネットワークを結びパソコンとプリンターを設置して本社より納品伝票を印刷するようにされたのです。そのキーになる現地要員としてパートを時給1000円の高額で募集されて、元銀行員の女性に出会ったのです。現地に在庫を持ち、伝票に従って出荷・納品から始まったのです。まず、遠隔納品による時間・経費・リスクが回避でき、さらに、在庫があるから緊急品にも対応できるようになったのです。また、納品間違いが減少してお客様満足度が高まり、大手専門商社が価格攻勢をかけて来た際に、早期に情報提供があり対応策を素早く出せたという効果も出たのです。

さらに、この状況を見ていた地元の人材派遣会社から提案が来て、大手顧客へ深堀作戦で受注の範囲を拡大したのです。この人材派遣会社も大手企業と関連が深く、その人脈から別分野で競争入札に参加して新しい商品の納入が始まったのです。このビジネスから次々と商品が増加して、倉庫兼事務所が手狭になり、近くに格安物件で3階建て、しかも、エレベータ付に移動されて、1・2階をお客様、3階を地元の人材派遣会社がクリーン・ルームを設置して受託作業をするようになったのです。

この話は、さらに発展して、お客様が持つ顧客層をターゲットとして受託作業を開始されたのです。受託作業要員は人材派遣会社が採用して、お客様に派遣する形式する形です。つまり、お客様では人材を採用する事はなく、しかも、試用期間で見極める事が容易になったのです。

このように、2つの創発進化をご紹介しましたが、「にぎり」と「リモート印刷とパート社員」もリスクがない訳ではありません。しかし、「にぎり」なら不足分を強制的に仕入をして在庫する方法があり、「リモート印刷とパート社員」は時給1000円と高め募集だったが適材を獲得できたのです。「ちょっとの差」と言いますが、数か月分を先行発注するか否か、時給を高めにして能力の高い社員を得る事ができたのです。この決断力が決め手だったのです。

ワンポイント・アドバイス

仕入値で数%の格差がつくと価格競争力で決定的な致命傷になります。これを「にぎり」で克服された後、新規顧客が増えたので仕入先がさらに喜んで支援策を次々と打ち出して来る善循環になったのです。
「にぎり」は未達の際に仕入れる覚悟が必要ですが、その決断を社員も仕入先も見ているのです。僅かりスクに怯えるのではなく、ポケットマネーの気軽さで進めたいです。

