

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。

「ポケットマネー」の視点

右掲は業務改善の3原則を表したものです。企業でも個人でも「ない袖は振れぬ」の諺のように幾ら良い好機を得てもお金に余裕がなければ「福の神」を捕まえる事ができないのです。大恩ある故福井社長はトヨタや社内が反対する中でコンピュータをやりたいという私の願いを叶える為に、IBMが世界初のオフィスコンピュータとして発売したシステム/32を「ポケットマネーで買ってやる」と言って下さったことを思い浮かべます。昭和50年('75年)はオイルショックの不況下で、私の勤めた会社は'68年に日産からトヨタに転換した唯一の会社でしたが、まだ、十分な財務状況でない時に来た不況に晒されていたという背景下でした。故福井社長は「池の魚、川の魚」と喩えてチャレンジする事を強く望んでおられ、自らも中古外車販売から日産系列そして「これからは乗用車の時代」とトヨタ系列に転換する決断を繰り返されて、その度に発展された素晴らしい経営者でした。

- #### 業務改善の3原則
- 1.財務的にベースを確保
 - 2.時流をつかむ
 - 3.やり甲斐を育てる

故福井社長の先見性は例えばコンピュータがオフコン時代に突入する際に「クルマが売れるシステム」と使命を明確にされて、状況的には厳しい中にも関わらず「時流」を捉えられたのです。当時はバッチ処理という方式なのでキーパンチャーを擁して統計処理をする時代でしたが、例えば、売上統計を経理に提出しても「数字が合っている」という程に省力効果がない状態で「金喰い虫」と言われていたのです。しかし、「経営5か年計画」を打ち出されて、その一つに「車検ハガキ」があったのです。経理から車検期の注文書を借りてデータ化してDMを印刷するという方式でしたが、「とっちゃん、知らん顔のお客がどんどん入って来る」という嬉しい悲鳴が来る程の効果で新車販売が前年比70%程度だったがサービス売上は前年比150%と好調になり、トヨタの「サービス・アップション」という教えを実感したのです。サービスは不変部門と言われていたがこの収益で販管費を賄えると新車販売は競争下でも優位に立てることを実証したのです。

「時流適応力相応一番主義」

「ポケットマネー」から始まったオフコンの時流に乗ってバッチ式からオンライン方式に転換する時にも、私は学生時代にお世話になった富士通を導入したいと思っていたのですが、「IBMの方が栩野君の為になる」と言って富士通は他社のソフトを提供してくれるのに「成果はお客様に能力による」というIBMを選んで下さったのです。お蔭様で自動車販売店の全システムを開発する事が出来て、途中で3年間他社のソフト開発しましたが、その後、トヨタとの通信処理や営業所オンラインシステム、運よくトヨタ物流改善のモデル店になり直接指導を受けOJT活動したり、最終はテレマーケティングのシステムを構築して「セルシオを買いに行く」という情報を営業所にフィードバックしてアリストを販売したという逸話まで生みました。

ワンポイント・アドバイス

「時流適応・力相応・一番主義」は故船井先生の格言ですが、真ん中の「力相応」がキーポイントです。生成AIも先端を走るには資金力も人財も必要になりますが、生成AIもドンドン進化して出来る事が多くなってきました。弊社は「AIの代理店」の契約を結び、指導を受けながら経験値を高めています。中小の企業でAIを業務に活用する「道」を切り拓きたいと願っています。



しかし、「望月の欠けることもなしと思えば」という状況から社内人事で業務課へ配転となり「居場所」を再構築することになったのですが、知的な遣り甲斐を求めて「社長はクルマの道、私はシステムの道」という辞表を出して退職して、関連会社に落下傘で転職したが、折しもオフコン販売がパッケージを改変する時代から戦略的に競争優位をつくる道具となる時流の転換期で、Fit & Gap主体から自社の売りを作る時代への転換期でした。会社には日本LCAのDIPSを導入してスケジュール管理を効率化する羅針盤という商品開発し、他方、自腹で船井総研の客員経営コンサルタント養成学校で学んだのです。前職の退職金があったから出来たのですが、この事からも剰余金の意義を痛感したのです。

そして、独立開業して30年になりました。退職時も独立時も亡き妻が教員だったのでベース資金の不安がなく、運よく「時流」に乗って「やり甲斐」のある人生を歩んで来ました。今年はAIによる業務改善に着目して図面から生成したデータで自動処理するRPA化を提供したいと先ずは社内作業から始めています。AIを活用したDXという「時流」に適応する戦略ですが、Know-Howだけでなく実践した経験値を素にDo-Howとして貢献して行きたいと願っています。