

一年で一番の時期になりました。寒い冬から温かくなって行く「春」は本当に気持ちも前向きになりますので、何かを始めるのに適した時です。社内で改善活動始めるコツ「3つの「不」」をご紹介します。ご参考にして下さい。 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、動きづくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「3つの「不」」で課題を洗い出す

右掲は、「3つの「不」」と呼ばれるものです。何事も「満足」してしまうと進歩は止まってしまうので、つねに「3つの「不」」の視点で点検する事が重要です。社員の方々とMMQC活動をする際には、「不足」という点を書き出して頂く事から始めるとやり易いです。ホンマに驚くほど「不足」を並べて頂けるものです。これらは全て問題であり解決すべき課題であるのです。同じように、「不便」と感じるものを書いて頂くと「不足」ほどではないですが、これも出て来るものです。もっと重要なことは「不親切」というキーワードです。これは、本来、お客様目線で考えるものですが、これには気付かずに、殆どが自分に対する不親切になってしまふケースが多いのです。このお客様目線という点は「3つの「不」」すべてに当てはまるものです。

3つの「不」

- ・不足
- ・不便
- ・不親切

このように、「3つの「不」」を書き出すとよく分ってくる事があります。それは、KJ法という手法につながるのですが、よく似た事柄が出て来るので一つのグループにまとめて「総称」をつけると作業になります。この作業を繰り返すと「総称」として一つにまとめられたグループも、また、大きなグループにまとめられるのです。よく、大分類・中分類・小分類という風に表現するのがこの作業なのです。そして、優先順位をつけるのですが、

「真因」と「対策」そして「推進者」

ここで重要な点は、初めから重い課題に挑戦しない事です。たしかに、効果の大きな課題がありますが、それは効果が大きいほど複雑に絡む可能性があるのです。複雑になれば「真因」を突き止めることが困難になりやすいので、何か「仕掛け」を考えることになってしまいます。これでは、社員さんのパワーを結集するという効果が薄れてしまうのです。

当社がご指導しているケースでは、「即効果」という課題からチャレンジして頂くようにしています。すなわち、自分たちだけで完結する課題があるのです。ところが、どうしても「大きな課題」に目が行ってしまいがちなのです。「葉隠れ」という佐賀藩の藩書では「些事優先」としているように、「小さな事」を解決することで「改善」の流れが生まれるのです。この「小さな事」を継続できる体質・風土づくりが重要なのです。この継続力は、農業でいう田畑づくりという事であり、土壌が出来ていない所に「タネ」を撒いても芽も出なければ花も咲かず、実もつかないのです。また、水を撒いたり養分を足したり雑草を抜いたりという作業が出来ないとよい土壌でもよい作物にならないように、「改善」もPDCAサイクルを回してスパイラル的に発展することが重要なのです。

このように、「些事」から「とりあえず」やってみる事が重要なのですが、この際に、「真因」ということを探る習性を身につける必要があります。「さかなの骨」という要因分析手法がありますが、大骨は「課題」を指し、中骨は各要素を表し、小骨は各要素の要因となります。「中骨」は「5M」という視点で行います。Man、Machine、Material、Method、Measureという5つの単語です。意外に、人(Man)と言われる要因も材料(Material)ややり方(Method)に影響されているのです。「どういう時に、どんな条件なら」という風なレベルまでブレイクダウンしないと「警鐘」にならず、単に人を攻撃するだけに終わってしまいますので心掛けたいものです。

ワンポイント・アドバイス

「MMQC」は体質・風土づくり

「改善は、物づくり、人づくり」と言われます。私は、それが「当たり前」となる体質や風土づくりにつながると言っています。MMは、もっと儲かるという事ですが、それは「当たり前」の水準をお客様目線でレベルUPする事なので、是非、進めて下さい。

