

職場の「見える化」講座

活コンサルタント



内容

- 「見える化」の必要性とメリット(3p)
- 「見える化」の5つのタイプ
 - ムダを減らすための「見える化」(6p)
 - ルールを皆が守るための「見える化」(20p)
 - トラブルが起こる前に異常を検知するための「見える化」(30p)
 - 行動を促進するための「見える化」(42p)
 - チーム力を活かすための「見える化」(54p)
- 「見える化」の対象とレベル、推進ステップとポイント(66p)
- 「見える化」推進リーダーに必要なコミュニケーションスキル(76p)
- 改善活動の見える化(88p)



内容

- 「見える化」の必要性とメリット(3p)
- 「見える化」の5つのタイプ
 - ムダを減らすための「見える化」(6p)
 - ルールを皆が守るための「見える化」(20p)
 - トラブルが起こる前に異常を検知するための「見える化」(30p)
 - 行動を促進するための「見える化」(42p)
 - チーム力を活かすための「見える化」(54p)
- 「見える化」の対象とレベル、推進ステップとポイント(66p)
- 「見える化」推進リーダーに必要なコミュニケーションスキル(76p)
- 改善活動の見える化(88p)

職場の何を「見える化」していくか(2)




ルールを
皆が守るための
「見える化」

ルールを皆が守るための「見える化」 のポイント

どうしたらルールを守れるでしょうか？

-
-
-
-
-
-





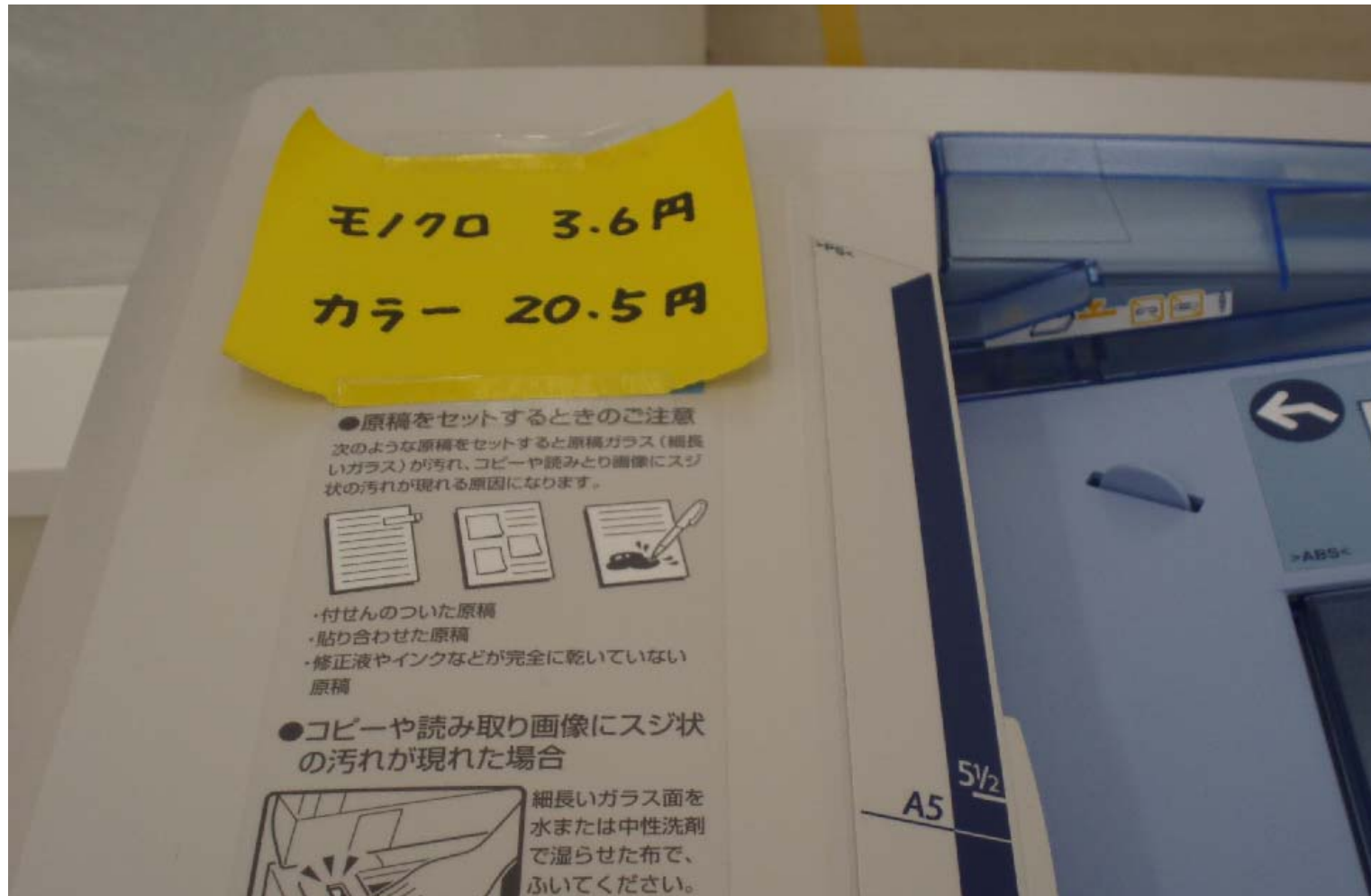
ルールを決めても守れない。自分で決めたルールも守れないのに人が勝手に(?)決めたルールが守られないのはしかたないのかも？

しかし皆で一緒に決めたルールは守られる可能性が高くなります。

それでも守られないことも多い。(組織の風土にもよりますが)

そこでもう一度ルールの目的を再確認し合います。「何のために」が明確になって「ルールの意味」に納得できればルールが守られる可能性がもっと高くなります。

ある会社で営業担当がどこにいるのかわからないために電話の取り継ぎに時間がかかって困っていました。そこでホワイトボードに営業担当の名前を書いて社内にいるのか出かけているのか？どこにいるのか明記してもらいルールができました。しかしなかなか徹底できません。そこで顧客満足度調査の結果を掲示しました。電話の取り継ぎに時間がかかりために、「電話対応」の項目の点数が低くなっていることを「見える化」したのです。そして再度営業担当を集めてミーティングしました。すると「めんどくさい」「つい忘れてしまう」などの営業担当の本音が出されました。そこで守れるルールを考えたところ営業担当の机の上に不在の時、三角POP風の案内を置くという新しいルールが決まりました。



品質会議ボード

品質会議

品質会議参加取表

	1/2	3/4	3/6
寺西	○	○	
北山		○	
松本			
田中			
村上	○	○	
藤野			
吉田			
辻本			
田中	○	○	
吉田	○		
大橋	○		
大森	○	○	
山本	○	○	

効果確認済み

改善事例報告書

2009年 2月 7日
承認 作成
寺西 寺西

テーマ	異物混入(塗装片)	工程名	成形
改善前			
改善後			
原因	手で固定するマグネットを拾い付ける時に成形機の裏面が汚れて製品の中に入っていた。		
対策	手で固定しているマグネットの下に布を置いて、拭き取った後でマグネットを使用しても、袋の中に製品が入る確率にした。		
課題	マグネットを使用しない方法の検討		
効果	改善後塗装片の混入無し		

改善中

改善事例報告書

2009年 2月 12日
承認 作成
寺西 寺西

テーマ	0220 TOP 金属片混入	工程名	成形
改善前			
改善後			
原因	0220の製品から金属片が発生し製品等に混入していた。		
対策	対策会議項目に立案		
課題	0220の発生		
効果	発生が激しく減り、継続して監視する		

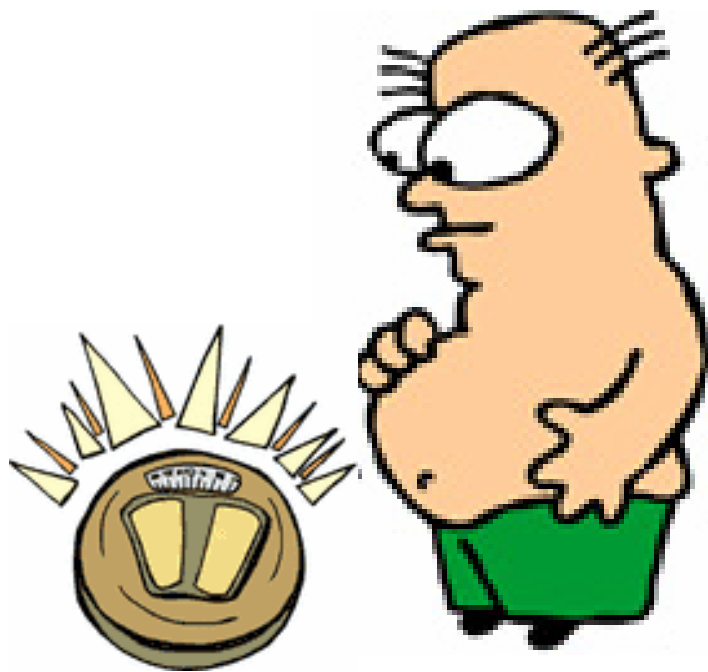
品質会議

品質会議参加取表


氏名	参加	欠席	理由
寺西	○		
北山		○	
松本			
田中			
村上	○	○	
藤野			
吉田			
辻本			
田中	○	○	
吉田	○		
大橋	○		
大森	○	○	
山本	○	○	



職場の何を「見える化」していくか(4)




行動を促進する
ための「見える化」



行動を促進させるために何を
「見える化」したら良いのでしょうか？

-
-
-
-



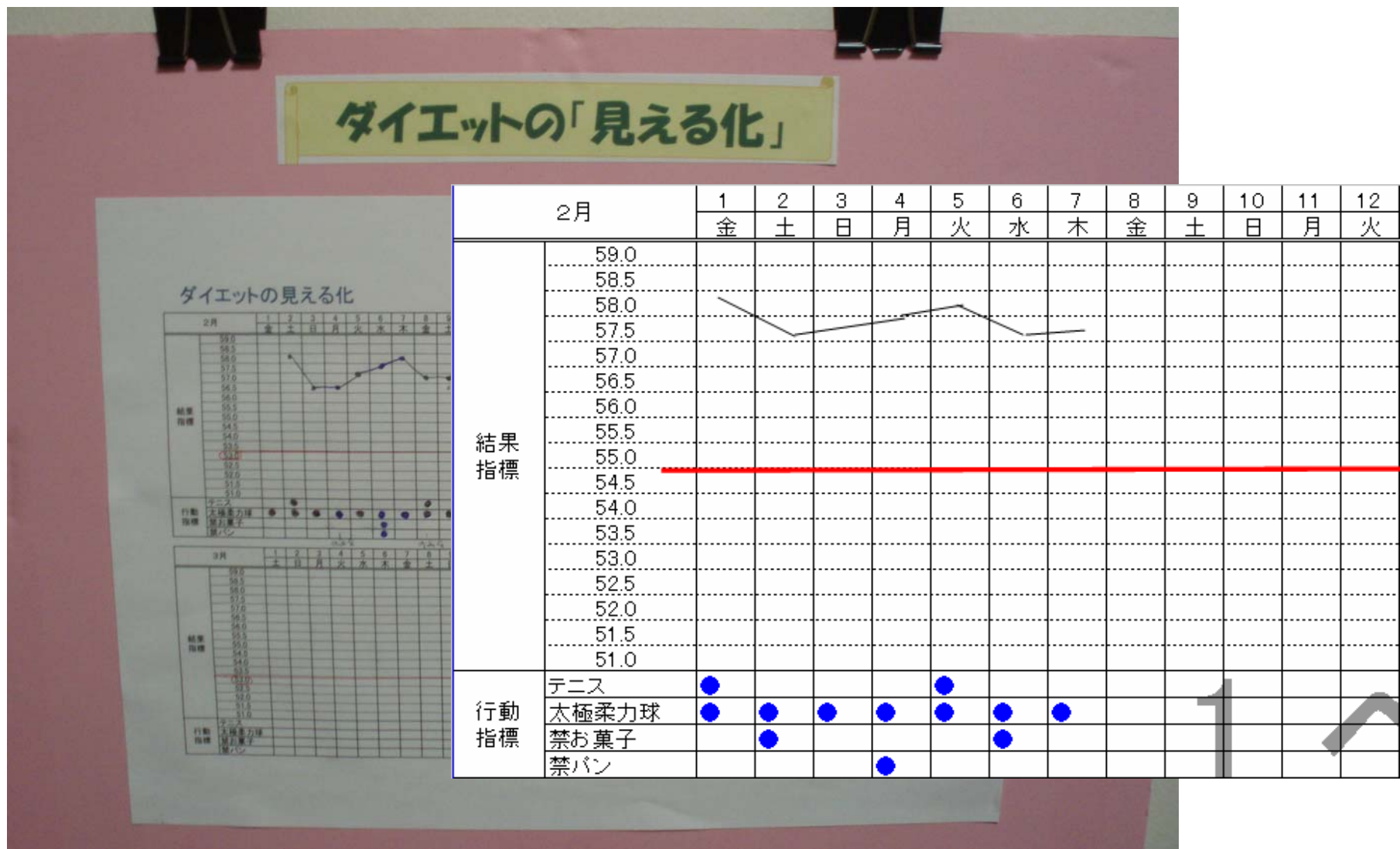
私たちは結果が気になります。しかしながら結果は直接コントロールできません。直接コントロールできる自分たちの行動に焦点をあてるべきです。

たとえば受注を獲得したいと思っても成約できるかどうかは顧客が決めることなので直接コントロールできません。そこで、たとえば「顧客の元に足繁く通う」「顧客の要望を真摯に聴きだす」「要望に見合った製品/サービスを提案する」など直接コントロールできる行動に焦点をあてます。その結果として受注できなくても、顧客を恨んだりすることはありません。どの行動に改善の余地があったかどうかふりかえって次に活かすことができれば良いのです。

これはあらゆる面で使える考え方です。私自身もこの考え方を知ってから人生が本当に楽になりました。

しかしながら私達のような凡人はなかなか行動ができません。そこで「見える化」手法が使えます。人を行動させるには視覚に訴えることが効果的です。「見える化」は弱い人間が行動できるように背中を押してくれます。前述の受注獲得の例では「顧客への訪問件数」「顧客の要望を聴き出すチェックリスト」「提案する際のチェックリスト」などを「見える化」することで行動を促進することができます。

行動を促進するための「見える化」の事例



理念と行動指針

理念

私たちは、運送のプロ集団として、
お客様と納入先様に、
安心と信頼あるサービスを提供します

行動指針

- 心身のベストコンディション
- 車両のベストコンディション
- 安全運転の厳行
- グッドマナーと
実務のコミュニケーション
- 商品知識の向上
- 法規制の遵守



目標と 行動指標/実績

●目標 (Target)

顧客満足度4.5点
事故件数0、違反件数0

行動指標	状況	達成率	達成状況	達成率	達成状況
無事故無違反の運行	全車	100%	達成	100%	達成
顧客満足度	全車	100%	達成	100%	達成
ドライバーの安全	全車	100%	達成	100%	達成
車両の安全	全車	100%	達成	100%	達成
運行効率の向上	全車	100%	達成	100%	達成
顧客とのコミュニケーション	全車	100%	達成	100%	達成
商品知識の向上	全車	100%	達成	100%	達成
法規制の遵守	全車	100%	達成	100%	達成

設備保全スキル向上ボード

方策担当

主: 今西
副: 辻本

設備保全スキル向上報告表

		北山	田中	村上	藤野	西田	辻本
成形機	シリンダー分配清掃	C	C	C	C	C	C
	ヒーター配線の交換	C	C	C	C	C	C
	トラブル処理及び説明	B	B	C	B	C	B
取り出し機	運転操作	A	B	B	B	C	B
	グリッド	B	C	B	B	C	C
	運転操作	A	B	B	B	C	B
選別機	アタッチメント取り付け	B	C	B	C	C	B
	取り出し条件の設定	B	C	B	C	C	C
	トラブル処理及び説明	C	C	C	C	C	B
粉砕機	運転操作	A	A	A	B	B	B
	トラブル処理及び説明	C	C	C	C	B	B
	粉砕機の掃除	A	A	A	B	B	B
乾燥機	粉砕機の刃の交換	B	C	A	B	C	B
	フィルターの掃除	A	A	A	B	B	B
	電線等の交換	C	C	C	C	C	C
乾燥機	トラブルの処理	B	B	B	B	B	B
	運転操作	A	A	A	B	B	B
	チャレンジャーの清掃	A	A	A	B	B	B
ミックスタンク	ミックスタンクの清掃	A	A	A	B	B	B
	比率設定の理解	B	C	A	B	B	B
	オイル交換	C	C	C	C	C	C
コンプレッサー	運転操作	B	B	C	C	C	C
	水の交換	C	C	C	C	C	C
	運転操作	B	B	C	C	C	B

上位者に聞きながら出来る: C 一人で出来る: B 他の人に教える事出来る: A

今月の取り組み

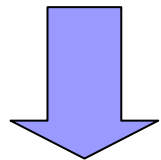
- ☆ 北山 見えにくい所まで5分 できるようになる。
- ☆ 田中 条件設定が できるようになる。
- ☆ 村上 成形機の運転操作 できるようになる。
- ☆ 藤野 型積み できるようになる。
- ☆ 西田 機械の操作が できるようになる。
- ☆ 辻本 機械の操作が できるようになる。

改善活動の「見える化」

◆活コンサルタント

多くの改善活動の抱える問題点

- 改善活動を忘れてしまう(日常業務に追われて)
- やる気が続かない
 - 行動はめんどろ
 - 飽きてしまう
 - 計画とあまりに離れてしまう
 - 当面困っていない
- フォローのしくみがない
- 個人の活動やグループ個別活動だけで相乗効果が発揮できない
- 結果を出すことがプレッシャーになり疲弊する



■ これらを解決するツールは？

■ 改善活動の「見える化」(改善ボード)が有効

全員に何か役割を持ってもらう (役割の「見える化」例)

各自の役割	
三浦	リーダー、活動全体の進行管理 会計 写真係補佐
水野	サブリーダー、リーダーの補佐、改善進行係 ミーティングの連絡とタイムキーフ 改善事例のまとめ補佐
太田	ボードメンテナンス補佐 写真係 書記 バソコン入力係 <i>係</i>
篠原	改善進行係補佐 アドバイザー
川崎	サブリーダー、リーダーの補佐、 改善事例のまとめ ボードメンテナンス バソコン入力係補佐

楽しくやる工夫 (進行の「見える化」例)



