

マネて、パクって、さらに改善、もっと改善

「改善活動」が不調か停滞している会社では「3つのブレイキ」がかかっている。それは、

- ①「アタリマエ・じゃないか」
- ②「モノマネやパクリはダメ」
- ③「改善報告は詳しく書け」

——などの「言葉や指導」である。「ブレイキ」をかけたままでも「もっと改善しよう」などと言ってもあまり効果はない。

だが、そのようなブレイキを外すだけで改善活動は活性化する。昨年の「8月号・特集」では「アタリマエと

いうブレイキの解除法」を説明したが、

今月号では、さらに

*「モノマネはダメ」

*「すでに同じ改善があるからダメ」

——といった「ブレイキの解除法」を

「具体的な事例」を基にじっくり解説しよう。

改善は

アイデアの出所を問わない

「せっかくの改善」に対して、

★他職場でなされているからダメ」

★「他職場のモノマネにすぎない」

——などと、言われたことがないだろうか。

だが、このような「セリフ」はナンセンスである。なぜなら、「実施型・改善制度」では「アイデアの出所を問わない」からだ。

つまり、その「改善のアイデア」を自分で考えたのか、それとも「他社・他職場・他者の改善」を見て、

- ◎「マネをしたのか」
- ◎「参考にしたのか」
- ◎「ヒントを得たのか」

——など、どうでもいいからだ。

なぜなら、改善は特許を取ろうというものではない。それゆえ、改善には「新規性」や「独創性」などは求められていない。

それよりも、なによりも、改善は「手っとり早さ」を重視する。

ゆえに、「より良い方法」をマネて、パクって、取り入れ、「自分の仕事」の「やり易化・ラクちゃん化」ができれば、それは立派な改善である。

☆

もちろん、最初から独創的な改善ができる人ならば、画期的な改善に挑戦すればいいだろう。

しかし、「改善が苦手な人々」には、そのような「高いハードル」は勧められない。

とりわけ、「改善の初心者」には、もっとも簡単な「先例をマネするという学習法」が効果的である。昔から、「マネることが、学ぶことである」と言われている。



「多数の前例」を「踏み台」に

もっと改善、さらに改善

☆
もっとも、「マネ・パクリ」という言葉に抵抗を感じる人もいるだろう。そのような人は「他人の知恵活用」と言い換えればいい。

手っとり早い改善実施ノウハウに

*「機能活用」

*「補助具活用」

*「制度活用」

*「サービス活用」

——など「〇〇活用」という「改善の定石」がある。

それらのうちで、もっとも効果的なのは「他人の知恵活用」という定石である。

なにしろ、「使えるもの」は、すべて使うのが「手っとり早い改善・実施の原則」である。

ゆえに、アイデアが出ない時には、遠慮することなく、自信をもって、「他業界・他社・他職場・他者」の改善事例をマネて、パクって、さらに改善すればいい。

しかし、そんな時でも、悩むことはない。どうしても良いアイデアがなければ「マネる・パクリ」という奥の手がある。

今日、多くの会社や職場において、

すでに「多くの改善」がなされている。

ゆえに、それらを「マネる・パクリ」のが手っとり早い。

すでに数多くの「前例」があるのにまったくゼロから「改善方法」を考えるのはムダ。

むしろ、「前例」を見本に、それらを

「踏み台」にして、改善を始めるのが、「改善的な対応」である。

つまり、

「マネて、パクって、ちよいと改善」

——というのが「手っとり早い改善の極意」である。

「改善の3原則」は、

①「やめる」

②「減らす」

③「カエル」

である。

とにかく、「不要なこと」や「ムダなこと」を「やめる」のが改善である。

もちろん、どうしても、「やめられない」ものもある。その場合は「減らす」という次の手がある。

そして、これ以上減らせないなら、

条件や要素を「変えて・みる」という、さらなる「次の手」がある。

だが、それでも

「何を変えたらいいか、わからナイ」

「どう変えたらいいか、わからナイ」

「良いアイデアが、出てこナイ」
——という場合もある。

改善の共有化=マネ・パクリ

他人活用=他人の知恵活用

何もかも「自分のアタマ」で考えるのは大変だ。だが、他者の改善をマネて、「自分の仕事」に応用するのは簡単である。

マネて、パクって、チョイと変える のが、

もっとも手っとり早く、もっとも高度な「改善ノウハウ」である。

マネる・パクリ・盗む

= ヒントにする。参考にする。

= アイデアの拝借・借用・応用

もっと積極的に、もっと自信をもって、「他社・他職場・他者の改善&アイデア」をマネて、パクって、「自分の仕事の改善」に応用すべし。

「積極的なマネ・パクリの姿勢」が

視野の拡大 や **発想の転換** をもたらす。

「使えるもの」は、すべて「使いこなす」のが改善

①機能活用

②補助具活用

③サービス活用

④制度&システム活用

⑤**他人活用**:他人のアタマ&知恵の活用

「マネるべき」は 「改善の原理・原則」&「改善の定石・公式」

「事例+定石」による
「改善事例の教材化」

「改善の極意」として、
「マネて、パクって、ちよいと改善」
——という「他人の知恵活用法」を
紹介すると、即座に、必ずと言っていいほど、

★「びつたりの改善事例がない」
★「そのまま使える事例がない」
——という声が出てくる。

たしかに、
◎「まったく同じ仕事」を
◎「まったく同じ条件」で
◎「まったく同じ規模」で
——やっているのだけければ、

「そのまま使える・びつたりの事例」
など、そう簡単に、見つかるものではないだろう。

だが、「マネるべき」は、けっして
「事例・そのもの」ではない。マネる

べきは、「改善事例」に含まれている

☆「改善の原理・原則」

☆「改善の定石・公式」

——などの「考え方」である。

なぜなら、たとえ「職種&業種」は
異なっても、「改善の原理・原則」&

「改善の定石・公式」は、共通している
からだ。

ゆえに、我々は「異なる業種」や「異なる
職種」の「改善事例」からでも
「自分の仕事の問題」を解決できる
「改善ノウハウ」をおおいに学ぶことが
できる。

すなわち、「事例・そのもの」を「そ
のままマネる・パクリ」のではなく、
「改善の考え方」、すなわち、「改善の
原理・原則」あるいは「改善の定石や
公式」などをマネるべきである。

「改善が得意な人」ならば、他社の
改善事例から「改善の定石」などを
み取り、それを「自分の仕事の改善」
に活用できる。

だが、そうではない人々には、ただ
単に「改善事例を紹介する・だけ」で
は不十分である。

なぜなら

「業種が違うから、参考にならない」
「職種が異なるから、役立たない」

——といった声が出てくるからだ。

そのような場合、単なる事例紹介で
はなく、「その改善」には、どのような
「改善の定石」が働いているか解説が
必要だ。

「事例+定石」による「改善事例の
教材化」によって、各人が、他社や他
職場の改善を「自分の仕事の改善」に
活用できるようにする。

共有化すべきは 改善の原理・原則・定石

共有化すべきは、**改善事例そのもの**でなく、
「原理・原則・定石」である。事例そのものだと

- * **職種**が**異**なるから、**参考**にならない
 - * **業種**が**違**うから、**役立たない**
- という声が出てくる。

だが、定石・原理・原則を共有化すれば、

- ◎ **異**なる**職種・業種**
- ◎ **違**う**職場**にも**応用・活用**できる。

改善の「継続→定着化→活性化」には、

改善の**共有化**が不可欠。改善そのものは
どの会社でもどの職場でも、なされている。だが、それらの
共有化がなければ、「やりっ放し」になり、

- * 一部の人の改善
- * 一時的な改善 —— に終わってしまう。

改善を書き出して「簡単な事例集」として、
共有化すれば、それらを「次の改善」への

事例教材 = 自前の**生きた教材**
として活用できる。それらが改善の
持続・継続→定着化→活性化につながる。

「マネる・パクリ」ばかりでは「改善能力」が開発されないのでは？

改善における「マネる・パクリ」を奨励すると、

「マネばかりでは、思考停止になり、改善能力がつかないのでは？」
——という質問が出てくる。

もちろん、

「マネっ放し・パクリっ放し」

——のままで、その後の「工夫」が、まったくなければ、思考停止となり、「改善能力」の開発につながらない。

しかし、「マネ・パクリの改善」は、けっして、そこで「止まってしまいう」ことはない。

◎マネて、パクって「さらに改善」

◎マネて、パクって「もっと改善」

——のように「次の改善」につながっていく。

たとえば、「最初の改善」が他職場の

「2歩、3歩」へつながる。
そして、その過程で「改善意欲&能力」が鍛えられ、やがては、「画期的な改善」もできるようになる。

ところが、最初から「独創的な改善」を求められると、身動きできず、いつまでたっても「改善の第一歩」が踏み出せない。

☆

次章では、「具体的な改善事例」を2件ずつ紹介する。それらは上・下の「業種&職種」が異なっている「組み合わせ事例教材」である。

「組み合わせ事例」に共通している「改善の原理・原則・定石・公式」を見い出せば、「自分の仕事の改善」に応用、つまり、「マネて、パクって・さらに改善」に活用し、役立てることができる。

なお「改善の方程式・定石・公式」の詳細は改善テキストの「改善実施ノウハウ7章II Q&A」や「改善講座シリーズ・3部作」などが勧められる。

マネ・パクリは思考停止では？

マネっ放し

パクリっ放し

—— のままで、そこで、
工夫を止めれば、思考停止となる。

だが、改善は、そこで止まらず、

◎マネて、パクって、さらに改善

◎マネて、パクって、もっと改善

と、「次の改善」につながっていく。

「最初の改善」が

「マネ&パクリ」でも、「自分の仕事」の「やり易化・ラクちん化」を実感すれば、「もっと改善・さらに改善」となる。

とりあえず

、マネ・パクリで、
手っとり早く改善に着手すれば、やがて、「独創的な改善」もできるようになる。

1 「逆転の発想」で、「発想力&改善力」を鍛える

「脱いだ上着」を椅子の背もたれにかけられる場合、多くの人は「後ろ」から被せるだろう。

だが、それでは椅子に座ると「襟の形」が崩れてしまう。それでも、たいていの人は「仕方がない」と思うだけだろう。

ところが「改善の盛んな職場」では「発想&やり方を変えて・みよう」

——という発想がある。そこで、「上着を、逆方向に掛けて・みる」

——という発想が出てくる。実際にやってみると、上着の背中に「人間の背中」が当たるので、襟が崩れることはない。

もちろん、この場合、作業着なので、

「襟の形」が崩れても、別にたいしたこたではない。ゆえに、多くの人は、この事例を見ても、それほど感動しないかもしれない。

しかし、「改善感度」の優れた人はこのような極めて「簡単な事例」からでも、「惰性脱却・前例打破」という「発想・転換」のヒントを読み取るだろう。

「逆転・発想」の有名な事例として、「カップ・ラーメン」の充填法がある。

一般的に、容器にモノを入れる場合、①「容器」を「下」に設置する②「上」から「モノ」を入れる——というのが、通常の方法だろう。日清食品でも、カップ・ラーメンの

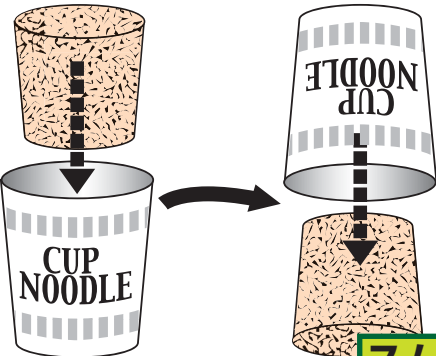

開発段階では、そのようなやり方で、「乾燥させたラーメン」を、カップに入れる方法を採用。

しかし、それでは、うまく収まらず、「蓋のシール不良」などの不都合が発生していた。ラーメンを押し込む力を変えたり、イロイロな工夫をしたが、うまくいかない。そこで、ラーメンを「下」に置いて、「上」から「カップ」を被せることにしたら、うまくいった——とのこと。

もちろん、「上着のかけ方」と「カップ・ラーメン」の充填法では、その「規模や効果」で、格段の大きな違いがある。しかし、「逆転の発想」「つまり、従来の「やり方」固定観念」を打破したということでは共通している。

たかが、「上着のかけ方」に過ぎないが、ただ単に「惰性的なやり方」のままか、それとも、常に「逆にしたかどうか」——という発想があるかどうか、それが、その人の改善力に、「大きな違い」をもたらす。

改善前(問題点)	改善後(対策)
作業着をイスの「背もたれ」に掛け、座ると「襟の形」が崩れてしまう。	「作業着」を逆の方向に掛けてみた。
崩れナイ化	逆転化
	
効果 「襟の形」が崩れなくなった。	

改善前(問題点)	改善後(対策)
「カップ」を下に置くと上からの「ラーメン」入れがうまく充填→シールできない。	「ラーメン」を下に置いて上から「カップ」を被せるようにしてみた。
	
効果 充填がスムーズになり、「シール不良」もなくなった。	スムーズ化 困らナイ化

「外→内」への変更で、「邪魔にならナイ化」の改善

「逆転の発想」において、逆転すべきものは、たとえば、

- ◎「上→下」
- ◎「外→内」
- ◎「表→裏」

—などの如く、様々な「逆転要素」がある。

☆

作業の「動線上」に工具などがハミ出している、接触のおそれがある。

「接触しナイように」と気をつけていたのでは、能率も悪く、精神的にも疲れる。

それゆえ、気をつけなくても、注意しなくても、「接触しナイ化」すべく「ちよつとした工夫」が必要だ。

この場合、たまたま、機械の内側に少し空間があった。そこでその部分に

工具を引っかけるというアイデアが出てきた。

さっそく、やってみると、外側へのハミ出しがなくなり、歩行中に接触するリスクはなくなった。

☆

「同じような発想」の改善として、道路の「工事看板」も位置を変更したという好例がある。

普通の道路では、看板のハミ出しで通行の邪魔になるのも仕方ない。だが、この場合も、やはり、道路の外側に、つまり、ガードレールと石垣の間に空間があった。

ならば、この「空間」を利用して、道路の外側に看板を設置という発想が出てくる。

実際にやってみると「ハミ出し」が

なくなり、「邪魔にならナイ化」になった。

しかも、「看板の設置」の位置が、高くなったので、遠くからでも看板がより良く見えるという「一石二鳥」の効果も。

☆

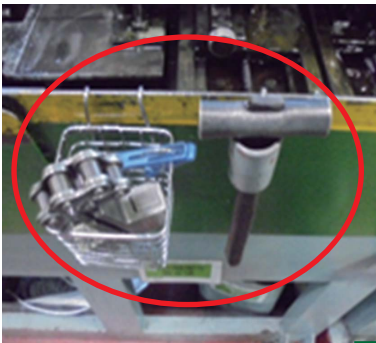
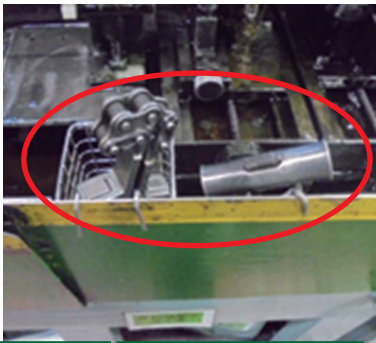
「道具置場の変更」と「工事看板の設置の変更」とでは、「業種・職種・規模」——すべてが異なっている。


しかし、「邪魔になる」のならば、「邪魔にならナイ化」をすればいいという発想は共通している。

また、「ハミ出す」のが、「邪魔の原因」ならば、「ハミ出さナイ化」をすればいい——という考え方も共通。つまり、

- ◎「改善」問題の裏返し」
- ◎「対策」原因の裏返し」

——という「改善の方程式」すなわち、「改善の原理・原則」改善の基本的な考え方は、まったく同じである。

改善前(問題点)	改善後(対策)
作業動線上に、工具があり、歩行時に接触するリスクあり。	「工具・置き場」を機械の「内側」に変更した。
接触しナイ化	位置変更(外→内)
	
予防改善	危なくナイ化
効果 「内側」にすることで、歩行時の「接触リスク」がなくなった。	

改善前(問題点)	改善後(対策)
工事看板が道路にハミ出し、「通行の邪魔」になっていた。	「ガードレール」の外側に空間があったので、そこに設置場所を変更した。
邪魔にならナイ化	位置変更
	
効果 ハミ出さず「通行の邪魔」にならなくなった。遠くからでも「良く見える化→わかり易化」となった。	わかり易化

「色分け化」で「似ナイ化」↓「間違えナイ化」

「間違える原因」は、さまざまだが、「最大の原因」は、「似ている」からである。

たとえば、「形状やサイズ」などが「似ている」と、「迷う↓間違える」となってしまう。

「似ている」のが「間違いの原因」ならば、「間違えナイ化」するには、「似ナイ化」すればいい。

なぜならば、「対策」とは「原因の裏返し」だからである。それでは、「似ナイ化する」には、どうすれば、いいのだろうか。

もちろん、「似ナイ化」にもイロイロな方法がある。しかし、もっとも効果的なのは「色分け化」ではないだろうか。

☆

たとえば、AVケーブルのプラグは

どれも同じような「サイズ&形状」である。もし、それらが同じ色だったら、どれが映像プラグで、どれが音声かわからない。

そこで、「映像⇨黄色」、そして、「音声⇨赤&白」と、「色分け化」で「区別化」されている。そのおかげで、誰も「迷わナイ化」↓「間違えナイ化」となっている。

☆

工場の「パイプ配管やバルブ」は、どれも「同じような形状」で、ほとんど似ている。

それゆえ、そのままでは、必ず、「迷い↓間違い」が発生して、大変なことになる。

それを防ぐには、

「注意せよ」

「気をつけよう」

——といった「呼び掛け・だけ」ではダメ。あまり効果はない。


「間違える要因」があれば、いつか、必ず、「間違い」が発生する。ゆえに、「注意しなくても、いいように」

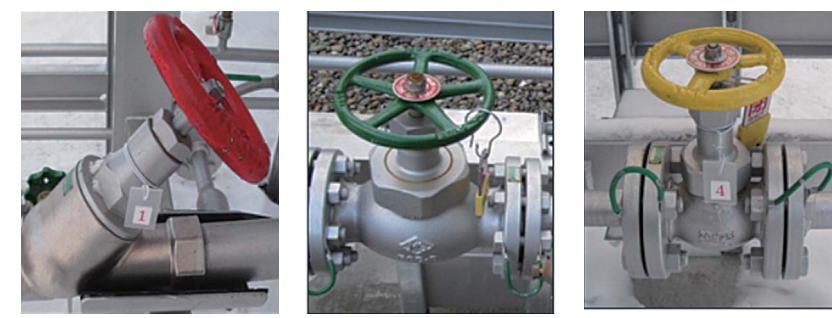
「気をつけなくても、いいように」——「やり方」を「変える」のが、改善である。

この場合、もっとも手っとり早く、効果的なのは、やはり、「色分け化」だろう。

パイプやバルブを「赤・緑・黄色」などのように「色分け化」↓「区別化」すれば、

- ◎「見える化」
- ◎「一目で、わかる化」
- ◎「スグ、わかる化」
- ◎「良く、わかる化」
- ◎「誰でも、わかる化」
- となるので、「迷わナイ化」↓「間違えナイ化」となる。

改善前(問題点)	改善後(対策)
「AV プラグ」の形状は同じ。どれが映像かわからナイので間違える。	「映像プラグ = 黄色」 「音声プラグ = 赤&白」に「色分け」して区別化。
 <p style="text-align: center;">色分け化</p>	
<p>効果 「一目」でわかるので「忘れナイ化」→「間違えナイ化」ができた。</p> <p style="text-align: center;">わかり易化・迷わナイ化→間違えナイ化</p>	

改善前(問題点)	改善後(対策)
「液ライン」と「ガスライン」の「区別」がわかり難く、間違える恐れがあった。	バルブに「番号」をつけ、また「色分け」した。
 <p style="text-align: center;">番号化&色分け化</p>	
<p>効果 「一目」でわかるので「迷わナイ化」→「間違えナイ化」ができた。</p> <p style="text-align: center;">迷わナイ化→間違えナイ化</p>	

「斜め化」の発想で、「ソフト化&スムーズ化」の改善

最も「シンプルな改善」は「横のもの」を縦にする」など、だろう。特に、「置こな↓吊せ・立てよ」という改善の公式は「元に戻し易化↓定置化」↓「探し易化」につながる。

☆

「横↕縦」の改善があれば、その中間として、「斜め化・傾け化」という改善もある。

コンベアから流れてきた「製品」を、そのまま作業台に落下させていたので、「キズがつく」という不都合が発生していた。

そこで、簡単な「すべり台」を造り、ソフト・ランディング（軟着陸）できるようにした。

おかげで、「製品」は、なだらかに流れてくるので、それ以後は、キズによ

る不良はなくなった。

☆

別の工程では、機械から排出された「製品」を手を伸ばして取らなければならぬという不都合があった。

その場合、「改善のナイ職場」では、

★「メンドウだな」

★「やり難いな」

——など愚痴が出てくる。

だが、「改善の盛んな職場」では、その愚痴を「改善」に転化する。

そこで出てきたのが「段ボール箱」の蓋の部分を利用して「傾斜化」スロープ化」という工夫。

「製品」は重力によって、自動的に「作業者の手元」まで流れてくるので、手を伸ばして取る「不自然な姿勢」は

不要。おかげで「仕事のやり易化」&「ラクちん化」ができた。

もっとも、最初のうちは段ボールの摩擦のためか、あまりスムーズには流れてこなかった。

ならば、「さらに改善」をすべく、段ボールの表面にビニール・テープを貼ってみた。すると、滑り易くなった。

☆

左頁の「上・下」の「斜め化」による改善の効用は、それぞれ

①「ソフト・ランディング」

②「重力によるスムーズな流れ」

——である。

「斜め化・傾け化」には、その他に

◎「見やす化」

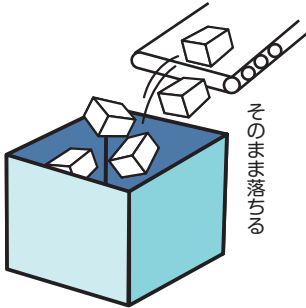
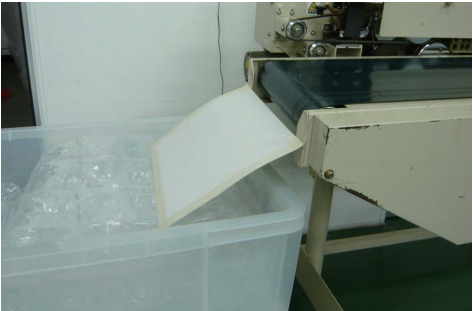
◎「やり易化」

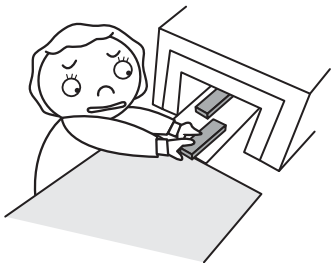

◎「置き易化」

◎「取り易化」

——など、イロイロな効用がある。

それらを実感するには、是非とも、「斜め化・改善事例集」の作成が勧められる。

改善前(問題点)	改善後(対策)
コンベアから製品が落ちると包装にキズがつき、不良となる。	「すべり台」を設置して、なだらかに流れるようにした。
キズつかナイ化	斜め化・スロープ化
	
効果	ソフト・ランディング（軟着陸）によって、包装の「キズによる不良」が防止できた。 不良防止化

改善前(問題点)	改善後(対策)
「製品」を受け取るのに手を伸ばさなければならず、不自然な体勢になっていた。	「段ボール」の蓋を利用して「傾斜」をつけて箱に入るようにした。
	
効果	製品が「手元」まで流れてくるので、ラクになった。 やり易化・ラクちん化 (また、滑り易くするため、段ボールにテープを貼った)

「ルール」が「守れる」ように改善するには

「ルール」というものは、決めれば、それでオシマイではない。「決めつけし」は何の意味もない。「ルール」は実施されて、初めて「効果」につながるからだ。

また、ただ単に、「ルールを守れ」「ルール厳守」などの「スローガン」を並べるだけでもダメ。

それでは、ルールが「守れる」ようにするには、どうすればいいのだろうか。

- それには、次の「3段階」が不可欠。
- ①告知化（知らせる・わからせる）
 - ②守り易化（良い方法の工夫）
 - ③守れる化（より良い方法の工夫）

まず、「ルールそのもの」の存在を知らせなければならない。また、なぜ、

そのルールが必要かという「WHY」の説明も必要だ。

なぜなら、人間は、自分が納得していないことは、けっして、積極的にやるうとしないからだ。

次に必要なことは、「そのルールが守り易いような方法」の工夫である。たとえば、

「外出する時は、行き先を書くこと」——というルールも、最初はなんとか守られていても、そのうち、誰も書かなくなる。なぜなら、イチイチ、そのつど、ワザワザ書くのがメンドウだからである。

そこで、あらかじめ、「行き先」を書いた「マグネット」を用意しておくというアイデアが出てくる。これなら、それほど「メンドウくさくナイ」ので、

「ルールの守り易化」となる。とにかく、「手間のかかること」は続けられない。せっかくのルールを継続させるには「より簡単な方法」への「手抜き・改善」が不可欠である。

☆

「ルールの守り易化」には、

- ①「ルール」のシンプル化
 - ②「ルール実施の方法」の簡素化
- の「2点」が必要である。

とりわけ、

*「ムリな方法」

*「不自然な姿勢」

*「複雑&煩雑な手順」

——などは、絶対に続かないので、

◎「わかり易化」

◎「やり易化」

◎「ラクちゃん化」

——などの工夫が勧められる。

また、「安全」や「品質」などに関しては、「守り易化・だけ」ではなく、さらに、「守らざるを得ない化」など、「一歩踏み込んだ改善」も必要だ。

改善前(問題点)	改善後(対策)
「壁」に注意喚起の「貼紙」をしたが、あまり効果がなく、「台車」などが置かれていた。	「消火器」の前の「床」に「貼紙」をして周囲を「緑色」のテープで囲んだ。
	
	壁→床 強調化
効果 「消火器」の前にモノを置かれることがなくなり、イザという時「消火器が使えない不安」を解消できた。	安心化・予防改善

改善前(問題点)	改善後(対策)
フォークリフトは右側から乗降すると操作レバーに触れて誤動作につながる恐れがある。	右側にプラチェーンで柵をして、右側から乗降できないようにした。(緊急時脱出できるようマグネット止め)
	
	補助具活用
効果 右側から乗降しないという「ルール」が守れるようになり、事故の予防ができた。	守れる化 安全化・予防改善

「分別化・区別化」で 「目でわかる化・良くわかる化」

ナニゴトも「ニクイ＝難しい」のは、
良くない。とりわけ、

★「見・難い」
★「わかり・難い」
——などは、そのまま「やり・難い」
に直結している。
そして、それらは、

- ★「迷う」
- ★「戸惑う」
- ★「間違える」
- ★「手間がかかる」
- ★「イライラする」
- ★「バタバタする」

——など、「不都合の連鎖・反応」を
引き起こす。

ゆえに、仕事における「見難い」や
「わかり・難い」——などを放置した
ままでは、

◎「迷うな」

◎「間違えるな」

◎「効率化せよ」

——などと言っても、それは「ムリ&
ムチャ」というものだ。

それより、少しでも

「見・やす化」

「わかり・易化」

——するほうが、手っとり早い。

なぜなら、イロイロな「難い」を

「やす化」することによって、

◎「迷わナイ化」

◎「間違えナイ化」

◎「手間をかけナイ化」
——という「改善の連鎖」につながる
からである。

☆

「見難い&わかり難い」の原因は、

「混・乱・雑・複」などの「4文字」に
ある。

つまり、

★「混乱・混雑」

★「混在・混同」

★「乱雑・複雑」

——など、

★「ゴチャゴチャ」

★「ぐちゃぐちゃ」

★「いっしょくた」

——などが「諸悪の根源」だ。

では、そのような「不都合」の解決
には、どうすればいいか。それには、

- ◎「分ける」
- ◎「分別化」
- ◎「区別化」

——という「改善の定石」が威力を発
揮する。

「仕切り」や「区切り」によって、
「分ける」＝「分別&区別化」すれば、
「見やす化」↓「わかり易化」、そして
「やり易化」へと、「改善の循環」につ
ながっていく。

改善前(問題点)	改善後(対策)
「誘導棒」を箱に乱雑に入れて いたので、数がわからない。 取り出し難い。	「ロール巻きの芯」を切ったものを 箱に並べ「誘導棒」を差し込む。 余白に「電池収納」も設置した。
すっきり化	仕切り化
	
	スグわかる化
効果 「誘導棒」が適切な間隔で収納され、取り出しが容易となった。	

改善前(問題点)	改善後(対策)
「計器類」の「在庫状況」など、 わかり難かった。	区画した「ボード」に 記入するようにした。
わかり易化	ボード化
	
	一目でわかる化
効果 一目でわかるので、「在庫→出荷状況」が把握できるようになった。	

「手元化」で、「すぐ・できる化」の改善

仕事において、「余計な手間」や「余計な時間」は、できるだけ省いて、

◎「手間をかけナイ化」

◎「時間をかけナイ化」

——などの「改善的・手抜き」をすべきである。

それには、「余計な手間&時間」がかかる原因、すなわち

★「イチイチ」

★「そのつど」

★「ワザワザ」

——などという「ムダの元凶」を取り除くべき。

なぜなら、

*「イチイチ、調べていた」

*「そのつど、確認していた」

*「ワザワザ、取りにいったこと」

——などの行為は「同じようなこと」

の繰り返しである。

ゆえに、それを「省く・だけ」で、かなりの「仕事の効率化」ができる。

☆

「イチイチ・そのつど・ワザワザ」というムダから「手抜き」するには、

◎「あらかじめ」

◎「前もって」

——など、

◎「事前・対応」

◎「先手・対処」

——が有効である。

特に、「使用頻度」の高いモノには、

「あらかじめ・手元化」という改善が不可欠。

たとえば、頻繁に「質問」や「問い合わせ」などがあることに關しては、

そのつど、慌てて調べるのではなく、

あらかじめ、資料を「手元化」しておくべきだろう。

すると、「すぐ・対応できる化」でお客様を「待たせナイ化」という接客&サービス業で最も重要な改善となる。

また、頻繁に使う「道具や機器」は、それぞれの「職場や現場」に、あらかじめ「手元化」しておけば、イチイチ、そのつど、ワザワザ取りに行くなどの「ムダ」から「手抜き」ができる。

☆

たまにしか使わない道具や機械は、「共有化」や「共用化」のほうがいいだろう。

だが、「使用頻度の高いもの」まで共用化では、順番待ちなどの余計なムダが発生する。

そのような場合、多少の費用をかけても、各職場、あるいは各人が使えるように「個別化・専用化」すべき。

状況に応じて、「使い分ける」のが「改善的な対応」である。

改善前(問題点)	改善後(対策)
お客様に「町内散策」について聞かれても、あいまいな案内しかできなかった。	「町内地図」や「時刻表」などよく聞かれるものは常に懐中に入れておく。
できる化	手元化
効果 「お客様」を待たせることなく、「適切な案内」ができるようになった。	待たせナイ化 スグできる化

改善前(問題点)	改善後(対策)
電動リフトの「充電器」を事務所に置いていたので、そのつど事務所に行っていた。	電動リフトの置き場に充電器を設置した。
	あらかじめ 手元化・先手対応
効果 ワザワザ、事務所まで行く「手間」が省けた。また、「充電台」によって安定して充電できるようになった。	スグできる化

8 「透明化」で、「見える化・わかる化」の改善

8

「透明化」で、「見える化・わかる化」の改善

「見える化」と「わかる化」、あるいは、「見やす化」と「わかり易化」を実現するには、どうすればいいか。

- ①「丸・見え化」
- ②「半・見え化」
- ③「ちょい・見え化」

——という「見える化&見やす化」の「3段階」が勧められる。

☆

「蓋」や「扉」など、視線を遮っているものを「やめる」取り外すことで、すべてを「見える化」するのが、「丸・見え化」である。

それが実施可能ならば、「最善の見える化」となる。もっとも、いつも「最善の改善」ができるわけではない。「やめる」とい

う「最善」がムリなら、「次善」や「次々善」の対策でもいい。

たとえば、「遮蔽物」を、少しでも「減らす」スリット化や「のぞき窓」など、あるいは「角度」などを調べてみるだけで、「半・見え化」や「ちょい見え化」となる。

そのような「現実的な制約」に対応した「次善&次々善」も立派な改善である。

また、「安全」や「埃」などの対策のため、どうしても「蓋&扉」などを「やめる」廃止し「取り外し」が、できないこともある。

そのような場合には、「透明化」や「金網化・格子化」——などの方法が有効だろう。それによって「安全」と「丸・見え化」を両立できる。

「蓋」や「扉」など遮蔽物があると、中身を見たり、確認するには、それらを開けるとい

☆

- *「イチイチ」
- *「そのつど」
- *「ワザワザ」

——などの「余計な手間」がかかり、メンドウである。

だが、「透明化」丸見え化」すれば、



- ◎「一目で、わかる化」
- ◎「スグ・わかる化」


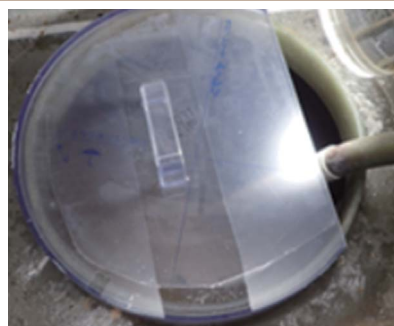
- ◎「良く、わかる化」

——で、「余計な手間」からの手抜き、つまり、「メンドウくさくナイ化」、すなわち、「改善的・手抜き」となる。

もちろん、イロイロな制約で、どうしても、「透明化」が実施できない場合もある。

そのような場合、せめて「記名化・目印化」——など「表示化」によって「見える化」↓「わかる化」を図ればよい。

改善前(問題点)	改善後(対策)
荷物が「段ボール箱」の中なので「目的のもの」を探すのに時間がかかっていた。在庫量も不明。	「透明ケース」に収納するようにした。
透明化→見える化・わかる化	
	
効果 イチイチ「箱」を開けなくても中身がわかるので、「必要なもの」を探す時間が短縮できた。在庫量もわかる。	

改善前(問題点)	改善後(対策)
「ストック槽」に「鉄の扉」をしているので中身が見えない。	蓋を「アクリル」に変更した。
見える化 材質変更→アクリル化・透明化	
	
効果 そのつど「フタ」を開けなくても中身が確認できるようになった。	
見える化→わかる化	

9 「目印化・記号化」で「イチイチ・そのつど」から手抜き

仕事で「余計な手間」をかけてはならない。「余計な手間」は、間違いやイライラ・バタバタなど不都合の元凶となるからだ。

その場合、「手間をかけナイ化」という「改善的・手抜き」で、

- ◎「間違えナイ化」
 - ◎「間違えニク化」
 - ◎「イライラしナイ化」
 - ◎「バタバタしナイ化」
- などの工夫が必要。

☆ 商品を「ひとつ・ずつ」数えると、時間もかかるし、「間違い」も多い。何度も、数え直さなければならないので、忙しい時はイライラする。そのような時、「5個・ずつ」、テープなどで、目印やマーキングすれば、

「数え易化」ができる。「5個・単位」と「端数・だけ」を数えればいいので、「速く・正確」にできる。

一般的に、「速さ」と「正確さ」は、両立できナイとされていた。よって、今までは「間違いなく・正確にする」には、「ゆっくり・慎重に」などと言われていた。

☆ だが、「目印化」などちょっとした工夫をすれば、「速さ」と「正確さ」の両立が可能となる。

「販売・接客・サービス業」では、「お客様」からの質問や問い合わせに「即座に・的確に対応できる」のが、望ましい。だが、そこに「イロイロな工夫」や

改善がなければ、即座の対応ができず、モタつき、お客様を待たせることになってしまふ。だが、「よく聞かれること」などに限って、あらかじめ

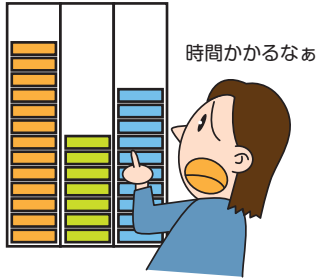
- ◎「一覧化・リスト化」
 - ◎「掲示化・パネル化」
 - ◎「記号化」
- などの「工夫」があれば、即座に、的確に対応でき、「待たせナイ化」となる。

☆ 今月号では「業種&職種」の異なる「簡単な改善・事例」を紹介したが、それらの「基本的な考え方」、つまり、「改善の方程式・定石・公式」などは共通であることがわかる。


これらの「改善事例」から、共通の「改善の原理・原則」を読み取れば、「業種・職種・規模」などを超えて、「自分の仕事の改善」に応用、つまり「マネて、パクって、チョイと改善」でできることが「実感・納得」される。

改善前(問題点)	改善後(対策)
タバコの「自動販売機」で一個ずつ数えていたので時間がかかっていた。	「5個・単位」でテープで目印を付けた。

時間かけナイ化



あらかじめ→目印化










効果 「数え易く」なった。「間違い」もなくなった。

わかり易化・やり易化→間違えナイ化

改善前(問題点)	改善後(対策)
「花の名前・だけ」だったので「1年草? 2年草?」などお客様の質問に答えられなかった。	「花の名前」の下にそれぞれの特性の記号を記入してみた。

あらかじめ→記号化

写真	品名	規格
	ベゴニア ドラゴンウイング	ポット
	マリーゴールド モーグリオレンジ	ポット
	マリーゴールド モーグリバイカラー	ポット
	アフリカンマリーゴールド イエロー	ポット

行	写真	品名	規格
1		パンジー	ポット
2		ピオラ	ポット
3		ペチュニア	ポット

効果 「お客様の質問」にスグ答えられるようになった。調べたりで、お客様を「待たせること」もなくなった。

待たせナイ化