

「全業種・全職種・全階層」 に共通の改善

1 「全業種・全職種・全階層」に共通の 「手っとり早い改善ノウハウ」	4
2 「代表的な問題」と「典型的な解決法」	
① 「さがす」→「探さナイ化・探し易化」	12
② 「間違える」→「間違えナイ化・ニク化・テモ化」	14
③ 「忘れ・モレ」→「忘れナイ化・ニク化・テモ化」	16
④ 「イチイチ・そのつど」→「あらかじめ・事前対応」	18
⑤ 「ゴチャゴチャ・混乱雑複」→「スッキリ化・分別化」	20
⑥ 「モメる」→「モメない化・定期化・チェック化」	22
⑦ 「○○さんしかわからない」→「誰でも、わかる化」	24

「全業種・全職種・全階層」に共通の 手っとり早い改善ノウハウ

「〇〇生産方式」や「〇〇方式」を「異なる業種・職種」に応用しようという試みがなされている。

しかし、それらのすべてが、順調に成功しているわけではない。

なぜなら、「異なる状況条件」にも関わらず、「〇〇方式」をそのまま適用しているからだ。

いわゆる「〇〇方式の達人」ほど、かつての「成功体験」から、抜け出せない。そのため、どうしても

「〇〇社では、こうしていた」

「〇〇社では、こうして克服した」

——と「〇〇社」での「成功事例」を押しつける傾向がある。

☆

ちなみに、「〇〇では——」という言葉を連発する人々を「デハの守」という。

本来は、「出羽の守」で出羽の国を治める役職の意味だったが、近年は

「アメリカでは」

「〇〇方式では」

——などのように「ある特定の事例や方法」を「異常に崇拜する人」を揶揄する表現である。

条件・状況に

合致した適応・応用を

「いかに優れた方法」であっても、それが威力を発揮するのは「ある業種や職種」など「特定の条件・状況」に過ぎない。

けっして、万事に有効な万能薬ではない。そのため「異なる業種・職種」や「異なる条件・状況」に応用するには、いったん「〇〇方式」を否定しなければならぬ。

そして、それぞれの「業種・職種」

や「条件・状況」に適用できるような「原理・原則」を再構築しなければならない。

☆

なぜなら、「問題の定義」や「ムダの意味」など、「業種や職種」によって、大きく異なっているからだ。

たとえば、「トヨタ生産方式」では次の7項目が「退治すべきムダ」とされている。

- ① 作り過ぎのムダ
- ② 不良を作るムダ
- ③ 手待ちのムダ
- ④ 運搬のムダ
- ⑤ 加工のムダ
- ⑥ 在庫のムダ
- ⑦ 動作のムダ

もちろん、これらは、あくまでも、「製造業において、多品種・少量生産を効率化するために、退治すべきムダ」である。

けっして、全業種・全職種に共通のものではない。

実施型改善

手っとり早い改善

自分の仕事のやり方の工夫

小変 = 小さく変える

小さな変更・ちょっとした工夫

手間をかけず、力ネをかけず

知恵を出す

ゆえに、異なる「業種・職種」では、それぞれに応じた「退治すべきムダ」を再定義すべきだ。

☆

たとえば、「収益だけ」を「経営目的」と考える経営者にとって、ムダとは「収益にならないもの」付加価値を生まないもの・すべて」だろう。

だが、「企業の永続性」や「雇用の創出」なども「経営目的」と考えている経営者には、たとえ、付加価値を生まないものでも、ムダとは言えないものもある。

このように「ムダの定義」だけでも「目的」や「考え方」、あるいは「立場」などによって、異なっている。

すべての仕事に共通の

「問題&ムダ」の定義

「全業種・全職種・全階層」に共通の「改善すべき問題」や「退治すべきムダ」とはどのようなものだろう。

それは次のような「動作」や「感情」あるいは「状況・状態」である。

*「さがす・探す・捜す」

*「2度手間・3度手間」

*「あわてる→モタつく」

*「迷う→間違える→訂正」

*「モレる→モメる→謝る」

*「イチイチ・そのつど・ワザワザ」

—— などのような「ムダな動作」。

あるいは

*「イライラ・バタバタ」

*「ヒヤヒヤ・ハラハラ」

*「アチコチ・バラバラ」

*「不便・不快・不安」

*「不都合・不具合・不安定」

*「ゴチャゴチャ・ぐちゃぐちゃ」

—— などのように「不快な感情」、または「不快な感情をもたらす状態・状況」である。

これらは「全業種・全職種・全階層」に共通している。「働いている人々のすべてが、実際に「やっていること」、あるいは「感じていること」である。

「問題→改善」の

パターンは共通している

たとえば、「探す」ということでは「何を探しているか」は、人によって、仕事によって、

*「部品を探している」

*「道具を探している」

*「書類を探している」

*「情報を探している」

*「ファイルを探している」

—— などのように、それぞれ異なっている。

だが、「探す」というムダなことは誰もがやっている。それは、あらゆる仕事に共通している。

「問題」が共通なら、それに対する「改善」も、やはり、共通している。つまり、「探す」という問題」には

◎「探さナイ化」

◎「探しヤス化」

—— という「改善」が必要だ。もつとも、「探さナイ化」や「探しヤ

日本HR協会は
実施型改善活動 に関して

全業種

全職種

全階層 に通する基本的な

①改善の原理・原則・法則

②手っとり早い改善ノウハウ

③わかり易い具体的改善事例

—— などを、誰でもわかる→使える

改善の方程式

改善の定石・公式

—— などに凝縮・集約して提供

なぜ、

全業種 全職種 全階層に 対応できるのか？

すべての業種職種階層に**共通**の 原理・原則・法則を 追究→体系化

1) どんな仕事にも共通の問題パターン

探す・迷う・間違える・遅れる
イライラ・バタバタ・ウロウロ

イチイチ・そのつど・ワザワザ
不便・不快・不潔・不安・不安全・不都合

2) どんな仕事にも共通の対策パターン

見える化・わかる化・できる化
あらかじめ・やり易化・ラクちん化

迷わナイ化・間違えナイ化
遅れナイ化・危なくナイ化

定置化・定型化・定期化
一体化・一元化・一括化
共有化・共通化・共用化

制度活用・サービス活用
機能活用・補助具活用

ス化」のための「具体的な方法」は、何を探しているか、その「対象」によって異なる。
たとえば、「有形な物」に関しては「定置化」置く場所を定める」という方法が有効だ。
だが、データなど「無形なモノ」は「検索」など、「パソコンの機能活用」が効果的だろう。

「日常的な改善」は「日常的な言葉」で推進

もちろん、「産業・能率学」では、
★「問題」あるべき基準と現実の差」
★「ムダ」目的より手段が過剰」
★「ムリ」目的より手段が不足」
★「ムラ」ムリとムダの混合」
——などの定義がなされている。
だが、そのような「抽象的な説明」はたとえ、アタマでわかっていても、行動に結びつかない。
ところが、

*「迷う↓間違える」
*「モれる↓モめる」
*「慌てる↓モタつく」
*「イチイチ・そのつど」
——など、「日常業務」にて、切実に感じて「具体的な事柄」ならば、
☆「なんとか、しなければ」
☆「なんとか、ならないか」
☆「なんとか、したい」
——と「自分の問題」と認識される。
そして、それらを解決できる方法があれば、即座に実施して、問題を少しでも減らすだろう。
なぜなら、それら「自分の問題」をいつまでも放置して「損」をするのは自分自身だから。
また、それらを少しでも早く解決し「自分の仕事」を
*「ラクちん化」
*「やり易化」
*「快適化」
*「安全化」
——することによって「得」するのも

やはり、自分自身だから。

実感できれば、
納得できる

「改善制度の規定」やテキストには「改善の目的」として、
★「生産性の向上」
★「収益の増大」
★「コスト削減」
★「不良低減」
★「効率化」
——などが羅列されている。
しかし、「普通の社員」や「パート・アルバイト・派遣社員」などに対して、このような「抽象的な説明」はあまり意味がない。
誰が、こんな「立派な改善目的」をなんとしてでも是非とも達成しようと本気で取り組むだろうか。
「抽象的な目的」を「難解な言葉」で説明されても、実感↓納得できない。それどころか、逆に「やらされ感」を

問題と対策(改善)の一覧表

問題	改善 (問題の裏返し)	原因	対策 (原因の裏返し)
さがす	さがさナイ化 さがしヤス化 スグ見つかる化	あちこち バラバラ 使い放し	定置化・分別+表示 元に戻る化 検索機能活用
間違える	間違えナイ化 間違えられナイ化 間違えニク化 間違えテモ化	似ている 類似 混同・混在 転記	強調・目立つ化・目印化 色分け化・区別化 ボカよけ・フルブルーフ 転記するな転用せよ
遅れる	遅れナイ化 遅れニク化 遅れテモ化	後手・受け身 グズグズ・ダラダラ 先延ばし	先手・能動・主導 とりあえず着手 スムーズ化・スマート化
忘れる	忘れナイ化 忘れニク化 忘れテモ化	後で そのうち 別々に	定期化・定時化・定例化 一体化・同時化・一括化 タイマー&アラーム活用
危ない	危なくナイ化 安全化 安心化	触れる 滑る 不備→不安	触れナイ化(カバー化) 滑らナイ化(滑り止め化) 予知・予測→予備・予防
わからナイ わかり難い 迷	わかる化 わかりヤス化 迷わない化	見えない 複雑・煩雑 不明確・あいまい	見える化・視覚化 シンプル化・カンタン化 ハッキリ化・明確化
できナイ やりニクイ 困難・不便	できる化・やりヤス化 容易化・快適化 ラクちゃん化	複雑・煩雑 姿勢不自然 動作不自然	簡素化・簡略化 手順書化・順番化 屈まナイ化・捻らナイ化
イチイチ そのつど ワザワザ	あらかじめ 前もって 事前対応	事後対応 後・始末 内段取り	先手対応 前・始末化 外段取り化
ごちゃごちゃ グチャグチャ 乱雑・混乱	スッキリ化	いっしょくた 無分別 分散	分別・区別化 定置化・表示化 整列化・順番化
バラバラ バラツキ 不揃い	統一化 標準化 一元化	基準なし 別々に そのつど	定数化・定量化・基準化 測定するな判定せよ 調整するな設定せよ
〇〇サンしか わからナイ デキない	誰でも、デキル化 誰でも、わかる化 新人でもデキル化	複雑・煩雑 カン・コツ 不共有	簡略化 マニュアル化 補助具活用・機能活用
ガンバリ ガマン 根性精神力	くふう 方法変更 手段選択	惰性・前例固執 自虐 知的怠慢	惰性脱却・前例打破 自尊 知的勤勉

つのらせるだけ。

☆

ところが、「何のための改善」かを「仕事をしている者」の立場から、

☆「やり易化」

☆「ラクちゃん化」

☆「モレない化」

☆「モメない化」

☆「遅れナイ化」

☆「疲れナイ化」

☆「間違えナイ化」

☆「危なくナイ化」

☆「イライラしない化」

☆「バタバタしない化」

——など、具体的な「動作・感情」で説明されると、どうだろうか。

それらの改善は「自分」にとってのメリットなので、

◎「改善をするのは得」

◎「改善をしないのは損」

——と、誰もが実感↓理解↓納得できるだろう。

人間は「自分にとって得」だと納得

すれば、積極的・意欲的に取り組むものである。

「改善者」の立場からの「改善ノウハウ」の体系化

日本HR協会では、日常的な改善の

「主役」である「普通の社員やパート・

アルバイト社員」の立場や観点から、

「退治すべきムダ」を

*「探すムダ」

*「迷うムダ」

*「間違えるムダ」

*「2度手間のムダ」

——などのように「具体的な動作」で説明している。

あるいは、「改善すべき問題」を

*「イライラ・バタバタ」

*「ヒヤヒヤ・ハラハラ」

*「アチコチ・バラバラ」

*「不便・不快・不安」

*「不都合・不具合・不安定」

*「ゴチャゴチャ・ぐちゃぐちゃ」

*「イチイチ・そのつど・ワザワザ」

——などのように「不快な感情」、または「不快な感情をもたらす状態・状況」と解説している。

そして、「改善方法」に関しては

◎「問題」の裏返し

◎「原因」の裏返し

——という「改善の方程式」を整備。

また、「改善を実施する」ための「具体的な方法」としては

◎「〇〇化」

◎「〇〇活用」

——など「改善の定石」として体系化している。

左頁は「問題↓対策のパターン」を一覧化したものである。

それを基にした「具体的な事例」は、毎月、「創意とくふう」誌の記事にて、紹介している。

この特集では、いくつかの「代表的な問題」と「典型的な対処法」の要点を解説する。

「代表的な問題」と「典型的な解決法」

1 「さがす」という問題は「探さナイ化」や「探し易化」を

「探す原因」を裏返す
「アチコチ」→「定置化」

どの職場にも共通している「最大の問題」最大のムダは「さがす」ということである。「探す」という問題への最善策は「探さナイ化」である。探さなくても、「必要なモノや情報」が、即座に得られるのがベスト。もともと、完全に「探さナイ化」ができるとはかぎらない。その場合でも、せめて、「探し易化」の改善くらいは実施すべきだろう。

では、「探さナイ化・探し易化」するには、どうすればいいか。それは「探す原因」を裏返すことだ。「探す原因」は何か。それは「アチコチに置いている」からである。ならば、その対策は「定置化」置く場所を定める」である。常に、「定位置」にあれば、サツと取り出せる。「探す必要」もないので、スグ仕事に取りかかれる。

だが、現実には甘くない。いったん定置化しても、それが守られ維持されるときは限らない。使ったモノを「元に戻さない人」もいる。最初は「定置化」に努めても、忙しくなると「使いつ放し」となり、やがて、「定置化」は崩れてしまう。だが、「本当の改善」は、それから始まる。たとえ、

*「忙しくても定置化できるように」
*「ズボラな人も元に戻せるように」

——など「戻し易化」の改善が必要だ。

それが、「改善」現実対応・制約対応」ということでもある。では、具体的にどうすればいいか。それには

*「番号化・番地化」

*「順番化・整列化」

*「分別化・表示化」

——など「ちよっとした工夫」が有効。

何を、探しているか、それは仕事によって異なる。だが、**「探すムダ」は、どの業種・職種にも共通。**ゆえに、**探すという問題に対する改善も共通している。**

探す という問題の対策は

探さナイ化 あるいは
探し易化

「探さナイ化・ヤス化」するには
「探す原因」を裏返すこと。なぜなら

対策＝原因の裏返し

探す原因＝アチコチ置いている → 対策
定置化＝置く場所を定める

「定位置」にあれば、探す必要はない

しかし、「定置化」を **守らない人** がいる

使ったモノを元に **戻さない人** もいる

その現実に処するには

戻し易化

①**忙しくても戻せる化** ②**ズボラな人でも戻せる化**

番号化・番地化・順番化・整列化・分別化・表示化・色分け化・誘導化など

「間違える」という問題の「改善的・3つの対処法」

- ① 間違えられ・ナイ化
- ② 間違え・ニク化
- ③ 間違え・テモ化

「人間」は「間違える動物」である。ゆえに、どの会社でも、どの職場でも、「間違い」が発生している。

改善のない職場では「間違えるな」という注意がなされるだけ。しかし、それは「改善的対処」ではない。

☆

- 「間違える」という問題には、
- ① 間違えられ・ナイ化
 - ② 間違え・ニク化
 - ③ 間違え・テモ化
- という「やり方の変更・工夫」で対処すべきだ。

なぜなら、「やり方」を変えないかぎり、また、同じような「間違い」が発生するからだ。

では、どうすれば「間違えナイ化・ニク化」できるのか。それは「間違える原因」を「裏返す」こと。

では、「間違える原因」は何か。それは「似ている」からだ。似ている部品ゆえ、取り違いが発生。似ているスイッチだから、押し間違いとなる。「似ている」が原因なら、対策は、「似ナイ化」である。では、どうすれば「似ナイ化」できるか。

それは「似ている要素」を変えること。「同じ色」だから、間違えるのなら、その対策は「色を変える」＝色分け化である。「同じ形」だから、間違えるのなら、形を変えればよい。もつとも、実際には、部品や製品などの形は勝手に変えられないだろう。その場合は、「変えられるもの」を変える——という「改善原則」で対応すればよい。

たとえば、

*「目印」をつける

*「シール」を貼る

——などで「目立つ化」や「強調化」すれば、「間違えナイ化・ニク化」ができる。

しかし、仕事にはイロイロな要素が絡みあっているもので、それでもやはり、間違いが発生する。

その場合、「最後の手段」として、たとえ、間違っても、「すぐ発見デキル化」や「すぐ修正デキル化」などの工夫でもいい。

間違いに対する 3つの改善的対処法

- ① 間違えナイ化 (防止・阻止)
- ② 間違えニク化 (難化・抑止)
- ③ 間違えテモ化 (波及防止・食い止め化)

ポカヨケ化&フルプルーフ化

間違えられない化

どうすれば **間違えニク化** できるか
「間違える原因」は何か→似ている

「似ている」のが原因なら対策は

似ナイ化

「似ナイ化」するには、「似ている要素」を変える

色分け化

「同じ色」が原因なら→

「間違えニク化」→間違いをかなり減らせる

3

「忘れ・モレ」という問題への「改善的・3つの対処法」

①忘れナイ化

②忘れニク化

③忘れテモ化

「人間」は「忘れる動物」である。ゆえに、どの会社でも、どの職場でも

*「連絡モレ・忘れ」

*「手配モレ・忘れ」

*「確認モレ・忘れ」

――などが、頻繁に発生している。

改善のない職場では「忘れるな！」という叱責がなされている。しかし、「忘れる動物である人間」に対して、「忘れるな」と言うのは、あたかも「人間をやめろ」と言っているようなもの。それは改善的ではない。

☆

「忘れ・モレ」への改善的対応は

①「忘れナイ化」

②「忘れニク化」

③「忘れテモ化」

どれも語尾に「化」がついている。

それは「やり方変更」を意味している。

「やり方」を変えない限り、また同じような「忘れ・モレ」が発生する。

では、「忘れナイ化・忘れニク化」するには、どうすればいいか。最も簡単なのは、目の前に「貼り出す・ぶら下げる」だろう。

常に、目前にあれば「忘れナイ化」

忘れニク化」となる。もつとも、いつも目前では鬱陶しい。ゆえに、必要な時に、「目の前」に現れるような工夫をすればいい。

たとえば、忘れずに持って帰りたいものは、机の上でなく、ドアの前に置くか、ドアノブに吊しておく。

こうすれば、ドアを開ける時、否応なしに目に入る。また、それを持ち上げないと、ドアを開けられない。

このように、「やるべきこと」を、やらないと「次に進めナイ仕組み」を「インターロック」という。これも「ナイ化・ニク化」の工夫である。

もちろん、いつも、そのような改善ができるわけではない。様々な制約があるのが仕事の現実だ。

その場合、「テモ化」という奥の手がある。たとえば、タイマーなど補助具を活用すると、たとえ忘れていても指定時刻にブザーが鳴るので、スグ思い出せる。ゆえに安心して「忘れる」ことができる。

忘れ・モレに対する3つの改善的対処法

- ①忘れナイ化 (防止・阻止)
- ②忘れニク化 (難化・抑止)
- ③忘れテモ化 (波及防止・食い止め化)

やるべきことを、やらないと次に進めナイ化

次のことをやりニク化
「仕組み化=インターロック化」すれば「忘れられナイ化・忘れニク化」できる

最後の手段として、たとえ、

忘れても

リマインド・メール→定時案内
タイマー・アラーム→ベル&警告
安心して忘れられる=確実化・安心化

4 「イチイチ・そのつど」への 改善的・対処法

あらかじめ・前もって
事前対応・先手対応

日常業務には「イチイチ・そのつど・ワザワザ」などの言葉が、頻繁に出てくる。たとえば、

- *イチイチ、調べていた
- *そのつど、計算していた
- *ワザワザ、測定していた
- *そのつど、確認していた
- *イチイチ、連絡していた
- *ワザワザ、問い合わせていた
- など。

これらは「改善のチャンス」である。なぜなら、「同じこと」の「繰り返し・回復・重複」を意味しているから。

そんな「回復のムダ」を「やめる・減らす」のが改善である。では、どのように対処すればいいか。

- そこで威力を発揮するのが「あらかじめ」という「改善の定石」である。
- どうせ、やらねばならぬことは
- *「あらかじめ」
- *「前もって」
- *「事前対応」
- *「先手対応」
- するほうがいい。

ナニゴトも「後手」に回ると、ゴテゴテする。だが、「先手対応」ならば、

よりラクに対処できる。

たとえば、「同じ計算」をイチイチ、そのつど、繰り返しているなら、あらかじめ、「早見表」を作成しておけばいい。

あるいはパソコンにプログラムしてもいい。そうすれば、そのつど計算しなくてもいい。

「同じような間違い」をイチイチ訂正しているということも多々見られる。その場合、「間違いのパターン」を見抜き、あらかじめ「記入見本」を作成しておけばいい。

そして、「記入モレ」や「間違い」を防ぐべく「強調化↓目立つ化」などの工夫をすれば、イチイチ訂正のムダを省ける。

日常業務の「8割」くらいは「定型動作」の「繰り返し」である。ゆえに、それらを、あらかじめ「定型化・パターン化」しておけばイチイチ・そのつどなど「ムダの8割」を省ける。

イチイチ・そのつど

という煩わしい問題は

あらかじめ

予知・予測・予想・予見

前もって、

事前対応先手対処

イチイチ調べていた
そのつど問い合わせていた

「改善のチャンス」それらは「同じこと」の「繰り返し・回復・重複」を意味している

日常業務の8割は2割の

定型動作の反復・繰り返し

あらかじめ定型動作を

定型化・パターン化すれば

イチイチ・そのつどを省ける

5 「ゴチャゴチャ・ぐちゃぐちゃ」への「改善的・スッキリ化対処法」

分ければ、スッキリ化
分ければ、整理・整頓

仕事で「混・乱・雑・複」の4文字、つまり、「混乱・混雑・乱雑・複雑・煩雑・重複」などが出てきたら、改善のチャンス。

なぜなら、それら「ゴチャゴチャ・ぐちゃぐちゃ」の状態では、必ず、

*「迷い・間違い」が発生する

*「バタバタ・イライラ」する

——など、「快適&効率的な仕事」を阻害するからだ。

「混・乱・雑・複」にはどう対処すればいいか。それは「スッキリ化」である。

とにかく「スッキリ化」すれば

*「わかり易化↓やり易化」

*「容易化↓快適化↓効率化」

——につながる。

ナニゴトも、「わかり難い」から、「やり難い」のだ。ゆえに、「わかり易化」すれば、「やり易化」となる。それを「整理・整頓」とも言う。

では、「スッキリ化」には、どうすればいいか。それは「必要なもの」と「不要なもの」を「分ける」こと。なぜなら、「ゴチャゴチャ」とは、「必要と不要」の混在状態である。そ

れらを「分別化」分けるだけで、スッキリ化される。

要するに、「整理」とは「分ける」分別・「区別化」に他ならない。

さらに、「よく使うもの」常用と「そうでないもの」不・常用とを、「分ける」だけで、「整頓」= スグ取り出せる化」となる。

つまり、整頓もまた「分ける」= 分別・「区別化」に他ならない。

だが、「整理・整頓」という言葉は、「整然と片付いている状態」といった「静的なイメージ」しか与えない。

そのため、常に変動し、仕事に追われている職場では、「整理・整頓」など後回し」といった言葉も聞かれる。

ところが、

*「要」と「不要」を分ける

*「常用」と「不常用」を分ける

——のように「動的な表現」ならば、仕事をしながら、仕事に追われながら、同時進行で、「余計な手間」をかけず、「スッキリ化」= 整理・整頓」ができる。

ゴチャゴチャぐちゃぐちゃ 混・乱・雑・複

混乱・混雑・乱雑・複雑・煩雑は
改善のチャンス

スッキリ化 すれば

わかり易化→やり易化

容易化→快適化→効率化

「わかり難い」から 「やり難い」
「わかり易化」すれば「やり易化」

整理・整頓=

分けること=分別・区別化

整理=必要と不必要の分別化

整頓=常用と不常用の区別化

分けるだけ なら、仕事をしながら、

仕事に追われながら、同時進行的に

スッキリ化=整理整頓 できる

「モメる」という問題への 「モメない化」の改善的対処法

「定期的・連絡」でモレない化
「チェック・リスト」でモレない化

顧客や取引先と「モメる」ほどイヤなものはない。それなら、悩むよりも「モメない化」すべきだろう。

では、どうすれば「モメない化」ができるか。それには、マズ、「なぜ↓どうしたら」を考える。

「原因」がわかれば、「対策」もわかるからだ。つまり、改善は「には↓なぜ↓どうしたら」の「3拍子」で、簡単に実施できる。

☆
なぜ、モメるのか。それはお互いが「自分が正しい」と思っているからだ。

どちらか「間違っている」と認めれば、もはや「モメる」ことはない。

双方の「勘違い・錯覚・思違い」が、「言った↑聞いていない」という「水掛け論」や「モメごと」を引き起こしている。

「勘違い・錯覚」を防止するには「定期的な連絡・確認」が勧められる。なぜなら、「連絡モレ」がモメごとの原因だから。とにかく、「モレる」と「モメる」のだ。

☆
では、どうすれば、「連絡モレ」を防

止できるか。それには「チェック・リスト」という「補助具活用」が勧められる。

「人間の脳」は「勘違い・錯覚」する構造となっている。ゆえに、素手で仕事をしていると、必ず、「勘違い・錯覚」に陥る。

そして、モメることになる。だが、「チェック・リスト」を用いれば、「モメごと」を防止できる。

ただし、「手間かけない化」の工夫が不可欠。なぜなら、「手間のかかるもの」は続かないからだ。

「確認・連絡」のルールを作っても、それが「守れない」なら、意味がない。最初はちゃんと記入していても、忙しくなると、「後回し」になる。

「手間かけない化」の工夫には「あらかじめ・事前対応」が勧められる。「イチイチ、そのつど記入」は面倒。だが、前もって、日付や項目など必要事項を「定型化」しておけば「モレない化」↓「モメない化」となる。

モメるという問題への
改善的対処 = モメない化

原因がわかれば 対策もわかる
には → なぜ → どうしたら
3拍子で、簡単に改善デキル

連絡モレ → 定期化
確認モレ →
チェック・リスト化

素手はモレる → モメる = 補助具活用
「手間のかかる方法」は続かない
忙しくなると後回し → 不実行
事前に必要事項を 定型化
手間かけない化 → 面倒くさくナイ化

モレない化 → モメない化

7 「○○さんしか、わからナイ」「○○さんしか、できナイ」という問題への改善的対処

誰でも、わかる化
誰でも、できる化

「改善のない職場」で、頻繁に見られること。それは

「○○さんしか、わからナイ」

「○○さんしか、できナイ」

——という現象だ。たとえば、

*「担当者」しか、わからナイ

*「特定の人」しか、できナイ

——という状況。

もちろん、「専門的なこと」なら、「特別な人」でなければ、わからナイ・できナイのも仕方ない。

だが、「その程度のこと」すら、

「○○さんしか、わからナイ」

「○○さんしか、できナイ」

——では、仕事にならない。

出張や休暇で、その人がいない場合、

「その程度の問い合わせ」に対しても、

「明日、また電話してください」

——後ほど、本人から連絡させます

——などの対応で、仕事が中断してしまふ。

ところが、「改善的な職場」ならば、

◎「誰でも、わかる化」

◎「誰でも、できる化」

——という改善がなされている。

☆

頻繁に「問い合わせ」があるような事柄に関しては、あらかじめ「一覧化・揭示化」などで、

◎「誰でもわかる化」

◎「誰でも応えられる化」

——という工夫がなされている。

また、多発する不都合や故障などは

「マニュアル化・手順書」などで、

◎「誰でも、対処できる化」

◎「誰でも、修理できる化」

——などの改善がなされている。

もちろん、「すべての問題」に対処・対応できるわけではない。だが、その

ような場合でも、

*「どこに連絡すればいいのか」

*「誰に頼めば、いいのか」

——など「誰でもわかる化・できる化」

されている。

それを「別の言葉」で言えば、

*「情報の共有化」

*「ノウハウの共有化」

——ということに他ならない。

○○さんしか、わからナイ

○○さんしか、できナイ

問題への改善的対処＝「その程度」なら

誰でも、わかる化

誰でも、できる化

「○○さん」しか、わからナイ

「○○さん」しか、できナイ

では、仕事にならない

「問い合わせ」が 予知・予測・予想 されることは

あらかじめ 一覧化・揭示化 で

誰でもわかる化 → 誰でも応えられる化

多発する不都合や故障には、

マニュアル化・手順書化 で

誰でも対処・修理などできる化

誰でもわかる化＝情報共有化

誰でもできる化＝ノウハウ共有化