

手っとり早い改善・実施講座⑤

「連続&先手改善」で 「仕事のラクちゃん化」

- 1 「小さな変更」に必要な
「小さな勇気」をもたらす連続改善4
- 2 「やってダメなら、また改善」
「それでダメなら、また改善」8
- 3 「邪魔になる」のなら
「邪魔にならナイ化」の改善を12
- 4 「連続改善」の繰り返しで
「先読み能力・先読み改善力」の開発16
- 5 「やって良ければ、さらに改善」
「やって良ければ、もっと改善」20
- 6 「先手対応・前始末化」で、
仕事の「やり易化・ラクちゃん化」24

1
**小さな変更
 に必要な
 小さな勇気
 をもたらす
 連続改善**

改善は、

☆「とりあえず、やって・みる」
 ☆「とりあえず、やめて・みる」
 あるいは、

◎「試しに、やって・みる」
 ◎「試しに、やめて・みる」

——という「とりあえず・試しに」という手つとり早い「小さな変更」を勧めている。

すると、必ずと言っていいほど、

★「やって・みて、ダメだったら、
 どうしてくれるのか」

★「やめて・みて、問題が発生したら、

どうするのか」

★「うまくいかなかったら、
 誰が責任を取ってくれるのか」

——などの反論が出てくる。

だが、それに対する回答は、

◎「やってダメなら、やり直す」

◎「問題が発生したら、また改善
 だけのこと。」

なにも、

★「どうすれば、いいのか」
 ★「どうして、くれるのか」

——などと「悩むこと」でもなければ、
 声高に「反論すること」でもない。

もちろん、「大変なこと」、つまり、

「仕事のやり方」を「大きく変える」という場合は、その結果を心配しなればならない。

ゆえに、「大変なこと」は慎重に、計画的にやるべきだろう。なにしろ、「やり損なう」と「大変なこと」になるからだ。

だが、改善には、そのような心配はまったく不要だ。なぜなら、改善とは「大変なこと」ではなく、「小変」に過ぎないからだ。

すなわち、「仕事のやり方」を、

*「少し変える」

*「小さく変える」

*「ちょっと変える」

——のが改善である。

ゆえに、改善は失敗しても、何の問題もない。いくらでも「やり直し」ができる。

逆に言えば、「やり直し」のできるのが、その人にとっても「改善」小変の範囲」である。

そして、「やり直し」ができない、あるいは、「やり直し」が困難なのが、その人にとって「大変なこと」ということになる。

「連続・改善事例」が

「小さな勇気」をもたらす

それなのに、「やり直し」のできる

「小変」改善」についても、

★「ダメだったら、どうしてくれる」

★「問題が発生したら、どうするか」

★「誰が、責任を取るのか」

大きく変える

大変

じっくり

慎重に

計画的に

えらいこっちゃ～



小さく変える

小変



とりあえず

ちょっと変えてみる
 試して少し変えてみる

とりあえず

試しに

やってみる

仮説→検証

やってみれば、

うまくいくか、スグわかる

やってみて不調ならまた改善

やってみて快調ならもっと改善

いつまでも

検討します＝考えてみます

——ではなく、とりあえず、試しに、スグ

検証します＝やってみます

とりあえず

試しに

やめてみる

仮説→検証

やめてみれば、

本当に必要かわかる

必要ならやめるのをやめる

不要ならばそのまま、やめる

いつまでも

検討します＝考えてみます

——ではなく、とりあえず、試しに、スグ

検証します＝やめてみます

——など心配したり、反論したりで、「ちょっとした変更」すら、しようとしないうる。

このような人には「理屈&理論」は通用しない。なにしろ、ただ単に、「やりたく・ない」

「やるのが・不安」

——ということを隠すために、理屈を振り回してるのだから。

そのような人には、実際の「やってみれば、改善」

「それでダメなら、また改善」

——という「連続・改善事例」を見せるしかない。

それによって、改善は、

①最初からうまくいくものではない。

②一回で、完成するものではない

③いくらでもやり直しができる

——ことを「実感↓理解↓納得」させることができる。

☆

もっとも、今まで、前例に従って、「前例踏襲」惰性的仕事のやり方をする

やってきた人には、たとえ「小変」小さな変更」でも「大冒険」ということになるかもしれない。

たしかに、「ちょっとした変更」でも、やはり、「ちょっとした勇氣」は必要だろう。

では、「小さな改善」小さな変更」に必要な「小さな勇氣」を与えてくれるものは何か。

それは、

「やってダメなら、また改善」

「それでダメなら、また改善」

——という「連続・改善事例」である。

簡単で、わかり易い大量の「連続・改善事例」が、

*「ちょっとした変更」

*「ちよつとした改善」

——を、ためらっている人の背中を押してくれる。

そして、とりあえず、試しに、ちよつとだけ、少し変えてみようかという「小さな変更」への「小さな勇氣」を与えてくれる。

——など心配したり、反論したりで、「ちょっとした変更」すら、しようとしないうる。

このような人には「理屈&理論」は通用しない。なにしろ、ただ単に、「やりたく・ない」

「やるのが・不安」

——ということを隠すために、理屈を振り回してるのだから。

そのような人には、実際の「やってみれば、改善」

「それでダメなら、また改善」

——という「連続・改善事例」を見せるしかない。

それによって、改善は、

①最初からうまくいくものではない。

②一回で、完成するものではない

③いくらでもやり直しができる

——ことを「実感↓理解↓納得」させることができる。

☆

もっとも、今まで、前例に従って、「前例踏襲」惰性的仕事のやり方をする

2

やってダメなら
また改善
それでダメなら
また改善

すべての改善が、最初から、うまくいくものではない。

「良かれ」と思ってやった改善が裏目に出ることもある。

「ひとつの問題」が解決されても、「別の問題」が発生することもある。

自分には「ラクちゃん化」の改善でも、他人には「迷惑」ということもある。

☆

ある工場で、通路に「段差」があり、そのため、その場所ではイチイチ、そのつど、ワザワザ、「重たい台車」を引き上げなければならなかった。

「改善のない職場」では「しかたがない」という声が出るだけ。ブツブツ文句を言うと、

「ガタガタ言うな」

「オレたちも、そうしてきたのだ」

——と、先輩からドヤされる。

そして、そんな「仕事のやり方」が、

いつまでも続く。

だが、改善の盛んな職場では、

「なんとか、ラクにできないか」

「なんとか、改善できないか」

——と考える。

すると、

「段差のところに、鉄板でも敷こう」「スロープにすれば、台車が使えらる」

——などのアイデアが出てくる。

「その程度のこと」ならすぐ実施できる。よって、この問題は手つとり早く、即座に解決された。

もう台車を持ち上げる必要もなく、荷物をラクに運べるようになった。

「メデタシ、メデタシ」と言いたいところだが、世の中はそんなに甘いものではない。

しばらくすると、「別の問題」が発生した。それは水を流して、床を清掃

持ち上げ
なければならない



すると、「濡れた鉄板」が滑るといふことだ。

そのため、

「危ないではないか」

「滑って、ケガをした」

「誰だ。こんなことをしたのは」

——などの非難が出てきた。

「改善が定着していない職場」では、そのような場合、

「ワタシが悪うございました」

「ハイハイ、元に戻しますから」

——となる。そして、それ以降、誰も改善しなくなる。

「別の問題発生」は

「別のカイゼン」のチャンス

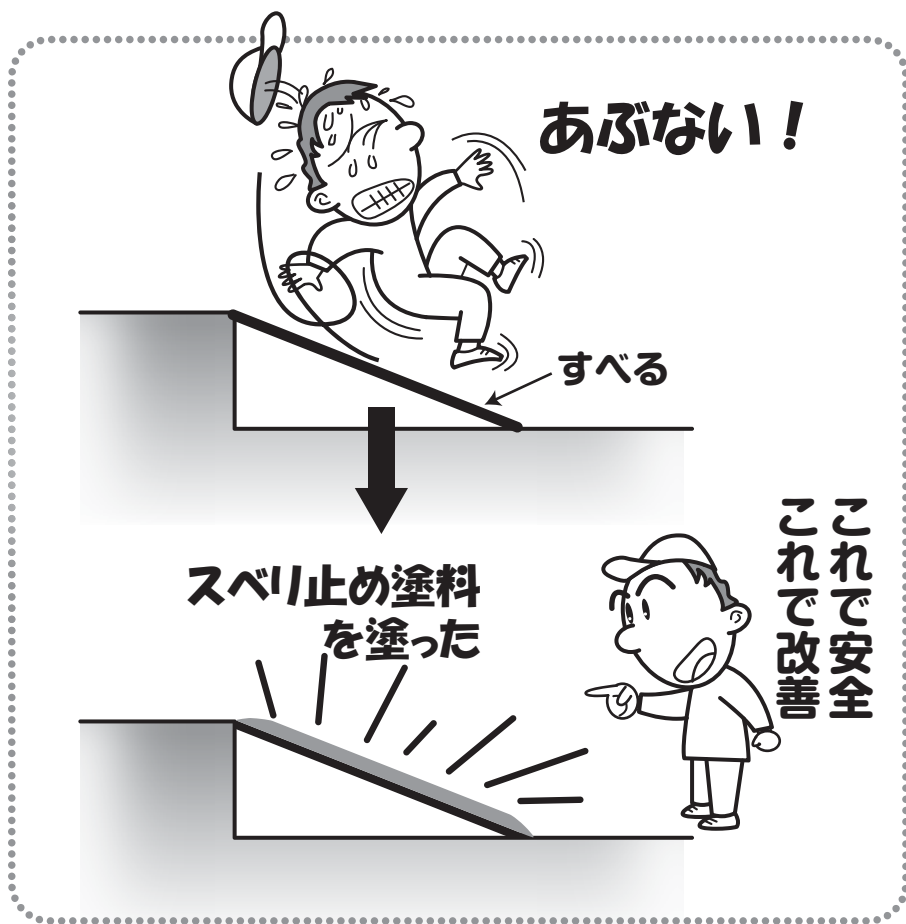
ところが、「改善が定着↓活性化している職場」では

「やってダメなら、また改善」

「それでダメなら、また改善」

——という言葉が出てくる。

そして、



には、「改善プロセスの現実」も直視しなければならぬ。

「二回の改善」で、すべてがうまくいったというケースは少ない。このように、思いもよらなかった「別の問題」が発生したり、「他人に迷惑」をかけることが多々ある。

しかし、そこでやめてしまつては、せっかくの改善も、「改悪」ということになってしまう。

「やらなければ良かった」ということになる。

実際に、

「余計なことをするからだ」

「横着するからだ」

——などと叱責する人もいる。

しかし、これでは改善活動は定着化しない。改善に取り組んでいる人々のやる気をくじくだけ。

「やってダメなら、また改善」という現実的な「連続・改善事例」を数多く紹介することが「さらに改善・もっと改善」という継続化につながる。

「滑るなら、滑らナイ化すればいい」

「危ないなら、危なくナイ化すべき」

——との声が出てくる。

つまり、「別の問題」の発生は、また「別の改善」のチャンスであると考えている。

そして、たとえば、

「鉄板の表面を、凸凹にすればいい」

「スベリ止め塗料を、塗ればいい」

——などの改善策が出てくる。

あるいは、もつと簡単に、

「ペンキに、砂を混ぜて塗ればいい」

——というアイデアも出てくる。

そうすれば、表面がザラつくので、いくら水を流しても、「濡れた鉄板」が滑ることはない。

これよって、

◎「自分もラク」

◎「他人にも迷惑をかけない」

——という「改善の完成」となった。

☆

改善は「現実直視」から始まるが、改善活動を「定着化↓活性化」させる

3 邪魔になる のなら、さらに 邪魔に ならナイ化 の改善を

データを入力する仕事があった。作業者は「機械の左側」に設置されたパネルのデータを読み取り、機械の画面とを、交互に見比べながら作業していた。

そのため、そのつど、「首」を左右に振らなければならず、視線も左右に動くので「見間違い」や「入力ミス」が発生していた。

このような場合、「改善が定着していない職場」では、「間違えな」「気をつける」

——といった注意がなされる。

しかし、「改善の活発な職場」なら、そのような無益なことに時間を費やすことはない。

「間違えるな」と言うより、むしろ、

*「間違えナイ化」

*「間違えニク化」

——という「やり方の工夫」のほうが手つとり早いからだ。

そして、即座に、パネルの位置を「左から右」に変える。なぜならば、「間違えナイ化」や「間違えニク化」するには「間違える原因」を取り除けば

いいからだ。

この場合、首を「左↑右」に振り、視線がブレるので、どうしても「見間違い」や「読み取り間違い」が発生していたのだ。

ならば、首を「左↓右」に大きく振らなくてもいいように、パネルの位置を変えればいい。

要するに、この場合、「間違い」の「原因」は「パネルの位置のマズさ」にあったのだ。

ならば、対策は「位置の適正化」、すなわち、「見やすい位置」や「読み取り

首を左右に振る 視線がブレるので問題が発生



易い位置」に変えるだけ。まさに、「原因対策」改善」である。

☆

だが、「気をつける・注意せよ」と「言う・だけの人」は「間違いの原因」を「不・注意」や「注意・不足」と思い込み、決めつけている。

もちろん、「間違いの真の原因」が「不・注意」ならば、「注意せよ」が、まさに、「真の原因」に対応した「真の対策」改善」である。

だが、「真の原因」が「不適切なパネルの位置」ならば、それを適正化しないかぎり、いくら気をつけても、注意しても、間違いは防げない。

☆

一方、このように「真の原因」への対策ならば、もはや、作業者は「首」を大きく振らなくていい。

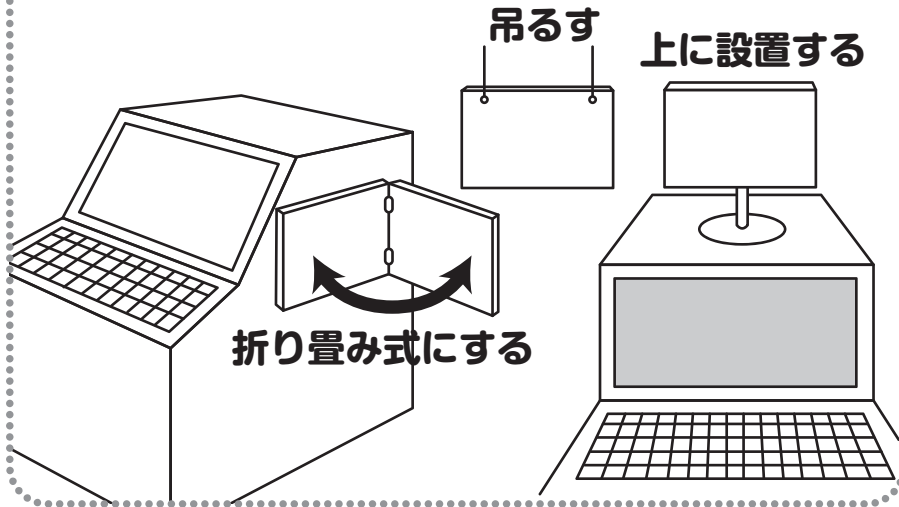
視線もブレないので「見間違い」もなくなり、「入力ミス」もかなり解消された。

このように「仕事のやり方」を変え

改善が裏目に出た



余計なことを
するからだ!



「別の不都合」が発生してからが、「本当の改善」の出番だと知っている。
そして、
「パネルが邪魔になるのなら、さらに邪魔にならナイ化すればいい」と考える。
そして、「横がダメなら縦」という「改善の公式」に従って、パネルを「機械の上に置く」というアイデアが出てくる。
もし、機械の上部に適当なスペースがなく、置くのが難しい場合、さらに「天井から吊るす」という「別の方法」を考えれば、いい。
あるいは、横にハミ出して、邪魔にならないように「折り畳み式」というアイデアもある。
このように、
「やってダメなら、また改善」
「それでダメなら、また改善」
——という「改善の積み重ね」にて、自分もラク、他人にも迷惑をかけない「改善の完成」となる。

左から右へ



読みやすくなつた

「間違いの原因」を「取り除く」のが改善である。
「仕事のやり方」を変えず、ただ、「間違うな・注意せよ」と言い続ける職場と、どちらが、よりラクに、速く、効果的な仕事ができるだろうか。
☆
だが、「改善」原因対策も良いことばかりではない。たとえば、パネルが「通路」に、ハミ出す場合、「別の問題」が発生する。
「歩行の邪魔」になったり、あるいは、パネルに当たって、怪我をすることもある。
すると、「改善のへたな職場」では「誰だ。こんなことをしたのは」
「余計なことをするからだ」
——という声が出てくる。
「せっかくの改善」も、そこで潰されてしまう。その後、この職場では、「そして、誰も改善しなくなった」
——ということになる。
だが、「改善のうまい職場」では、

4 連続改善の繰り返しで先読み能力の開発

を置いて、初めて気づく。

プロの将棋では「待った」は許されない。しかし、改善は「待ったアリのヘボ将棋」である。

やってみて、それでダメだったら、ためらうことなく、即座に「待った」をかければいい。そして、また「別の改善」をすればいい。

最初から「完全な改善」をする必要はない。「目前の問題」を解決するため、とりあえず、「仕事のやり方」を少し、ちょっと「変えてみる・だけ」でいい。

こしたことはない。

だが、我々は、

「やってみれば、わかる」

「やってみなければ、わからない」

——という世界に生きている。

改善をやってみて、「別の不都合」

に気づくことがある。それが神ならぬ

「生身の人間」である。

もちろん、「プロの棋士」なら先が

読める。アタマの中で「何十手先」も

読める。

だが、我々は「プロの棋士」でなく、

「ヘボ棋士」である。「ヘボ棋士」は駒

「連続・改善事例」、すなわち、

*「やってダメなら、また改善」

*「それでダメなら、また改善」

——などといった事例を紹介すると、

これまた、必ずと言っていいほど、

「ナゼ、最初からそうしなかったか」

「初めから、そうすればよかったのに」

——という声が出てくる。

だが、それは自分では、何も、改善

せず、「他人の改善」を批評するだけの

「社内・評論家」に過ぎない。

もちろん、最初から「不都合が発生

しない改善」ができるのなら、それに

不可能だ！
デキナイ！
ムリだ！



改善は「待った」アリのヘボ将棋
やってダメならやり直そう！



それで「別の問題」が発生したら、また「別の対策」別の改善」をすればいいだけのこと。

「ひとつの改善」によって、「別の問題」を顕在化できる。それが、また「次の改善」につながる。

☆

最初から「完璧な改善」をやるうとする、何もできなくなる。むしろ、改善によって、「隠れている問題」をあぶり出す——と考えるほうがいい。

「最初の改善」は「次の改善」へのステップに過ぎない。そう考えると、気楽に、手軽に、手っとり早く改善に着手できる。

そして「さらに改善・もっと改善」を積み重ねる。その繰り返しによって「アタマの引き出し」に、大量の「連続改善」が蓄積される。

すると、「ある改善」をした場合、だいたい「このような問題」が発生するという「玉突きのパターン」が読めるようになる。

「将棋の名人」のアタマには戦局の
パターンが多数蓄積されている。それ
と同様、「改善の達人」のアタマには、
「連続改善のパターン」が、多数蓄積
されている。

それゆえ、「次にやるべき改善」も
見えてくる。それが「先読み改善力」
である。

**実験（仮説↓検証）を
やってみれば、スグわかる**

改善は「原因の裏返し」である。ゆえ
に、原因がわかれば、改善ができる。
すると、今度は、

「原因不明だから、苦労している」
「原因不明ゆえに、改善デキナイ」
——という声が出てくる。

だが、「原因がわからナイ」からと、
そこで簡単に「改善を放棄」すること
はない。

わからなければ「わかる化」すれば
いいだけのことだ。それでは「原因を

わかる化する」には、どうすればいい
のだろうか。

もちろん、「原因追及法」はイロイ
ロある。だが、最も手つとり早いのは
「仮説↓検証」。わかり易く言えば、
「とりあえず・やって・みる」という
ことだ。

だいたい「これが原因かな——」と
見込み（仮説）を立て、それを変えて
みる。その結果、不具合な状況に変化
ができれば、おそらく、それが原因だと
わかる。

もつとわかり易くいえば、「実験して
みる」ということだ。試しにやってみれ
ば、それが原因かどうか、スグわかる。
ところが、「やって・みる」という
ことをしないで、アレコレ考えるばか
りでは何もわからない。

☆

このことは何も、難しいことでも、
目新しいことでもない。

誰もが、「小学校の理科の時間」に、
「モノゴトの実態」を知るには

① 観察・観測（調べる）

② 実験（やって・みる）

③ 思考（考える）

——の3つが必要と習ったはず。

もちろん、「大変なこと」大掛かり
なこと「は簡単にはできない。ゆえに、
じっくり「調査↓分析↓検討↓計画」
というプロセスが必要だろう。

しかし、「小変」ちょっと変える」
では、そのようなメンドウなことなど
不要。とりあえず、試しに「やって・
みる」だけでいい。

茂みに何が隠れているか、狸か、狐
か。長時間にわたって、観察したり、
足跡や糞などから、推測することもで
きる。

だが、最も手つとり早いのは、試し
に石を投げてみることだ。すると、何
が飛び出すか（何が隠れていたか）が
一発でわかる。

つまり、試しにやって・みながら、
「真の原因」を追究——というのが
「改善的なやり方」である。

連続改善の繰り返しで

先読み改善力の強化

将棋の名人は、「先」が読める。ゆえに、

先を読んだ手＝先手対応

——ができる。それは多くの「将棋の定石」や
「パターン」が多数、蓄積されているからだ。

改善の達人も、「先」が読める。ゆえに、

先を読んだ改善＝先手改善

——ができる。それは多くの「改善の定石」や

連続・改善パターンが蓄積されているからだ。

● やってダメなら、**また改善**

★ それでダメなら、**また改善**

—— という **連続改善** の「繰り返し&積み重ね」で、

改善で発生する「不都合のタイプ」

次にやるべき改善 ——が見えてくる。

それが **先読み改善能力**

5

やって良ければ
さらに改善
やって良ければ
もっと改善

「すべての改善」が、いつも、いつもダメというわけではない。たまには、「最初の改善」がうまくいく場合もある。だが、それで満足することはない。

「やって良ければ、さらに改善」
「やって良ければ、もっと改善」

——と、「次の改善」をさらに、もっと続けて積み重ねるべきだろう。

「もっと、わかり易化」
「さらに、やり易化」
——となる。

☆

ある工場で「パイプ」が通路に張り出していた。そのため、よくアタマをぶつけるといふ問題があった。

もちろん、「パイプの位置」を高くすれば、「ぶつけナイ化」が実現できる。だが、イロイロな事情でスグにはデキなかった。

もっとも、そこで長年働いている人々なら、そのような職場の不都合を知っているので問題はない。

だが、新人社員や異動してきた人は何も知らないので、最初は、アタマをよくぶつける。

そのような場合、「改善マインドのない職場」では、

「気をつけろ」

「注意せよ」

——と言われるだけ。

あるいは、

「そのうち慣れるから」

——と言われるくらい。

しかし、「改善の盛んな職場」では「慣れない人」がぶつける前に、「予防防ぐ」という「予防改善」がなされる。

そして、とりあえず、

①「頭上注意」の表示がなされた。

そのおかげで「ぶつける問題」は少し解消された。

しかし完全ではない。実際は、時々、まだ、ぶつける人がいる。

ならば、「もっと改善」で、

②「トラテープ」を巻く

——など「より・目立つ化」の改善が

なされた。

すると、イヤでも「目に入る」ので、かなり「ぶつけニク化」となった。

さらに、

④「スポンジ・トラテープ」に変える（または、「トラテープ」の下に「スポンジ」を巻く）

——という追加改善がなされた。

それによって、たとえ、

*「ぶつけ・ても、痛くナイ化」

*「ぶつけ・ても、怪我しナイ化」

——など「テモ化の改善」、すなわち、「被害の食い止め化」となった。

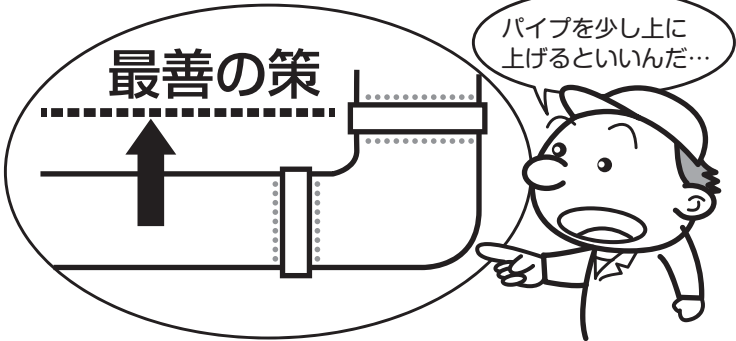
このような「連続・改善」や「追加・改善」を、数多く共有化している職場

ぶつけナイ化

改善前

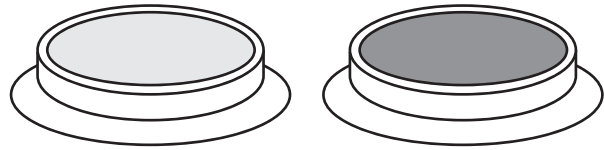


最善の策

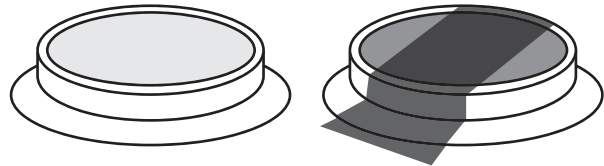


スイッチの押し間違い防止

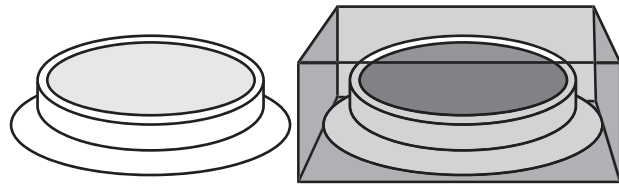
色を変える



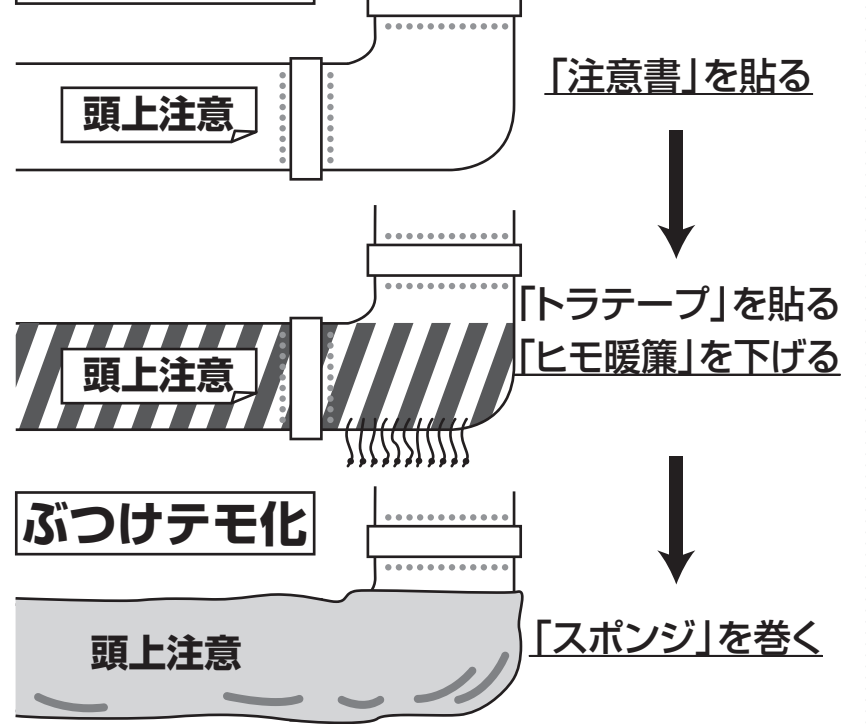
触ってはいけないスイッチに
テープを貼る



触ってはいけないスイッチに
カバーをつける



ぶつけニク化



頭上注意

「注意書」を貼る

頭上注意

「トラテープ」を貼る
「ヒモ暖簾」を下げる

ぶつけテモ化

頭上注意

「スポンジ」を巻く

される。

ところが、「連続改善」が共有化されてない職場では、「スイッチの押し間違い」という問題に対して、「気をつける」「注意せよ」——という「掛け声」ばかり。

あるいは、最初から「完璧な解決」をやるうとして、いつまでも「検討」をしている。

何もしないで「検討している間」に「押し間違い」という問題は、毎日のように発生している。

だが、「この程度の問題」ならば、ヘタに「検討する」より、とりあえず「やってみる」ほうが、手っとり早く解決できる。

とりあえず、「やって・みれば、

- ◎「次にやるべき改善」
- ◎「もっと効果的な改善」

——など、わかってくる。

そして、手っとり早く「より多くの効果&メリット」を享受できる。

では、

- ① とりあえず、「やって・みる」
- ② そして、「さらに改善」
- ③ 続けて、「もっと改善」

——という「連続&追加改善」のコツを習得できる。

☆

すると、たとえば、「スイッチの押し間違い」という問題に対しても、

- ① とりあえず、「表示する」
- ② とりあえず、「色分けする」
- ③ ②より即座に「手っとり早い改善」がなされる。

そして、次には、

- ③ 触ってはいけないスイッチに「テープを貼る」

——という追加改善がなされる。

それでも、まだ問題があるのなら、さらに、

- ④ スイッチを「囲む」
- ⑤ 「カバー」をする

——などの「改善の上乗せ」、つまり、「改善の積み重ね」＝「連続改善」がなされる。

6 先手対応 前始末化で 仕事の やり易化 ラクちゃん化

「連続改善」の繰り返しや、多数の「連続改善事例」の共有化によって「あらかじめの発想力」、すなわち、

- ①「先読み能力」予知・予測・予想力
 - ②「先読み改善」先手&事前改善力
- を習得できる。

☆ ナニゴトも、後手、後手に回ると、ゴテゴテしてくる。いつも、いつも、「不都合への対応」や「後・始末」に追われるばかりとなる。

しかし、「問題や不都合の発生」を事前に「予知・予測・予想」できれば、

「事前対応・先手対応」などによって、「仕事のやり易化」ができる。

「先手対応」で 「電池」の「取り出し易化」

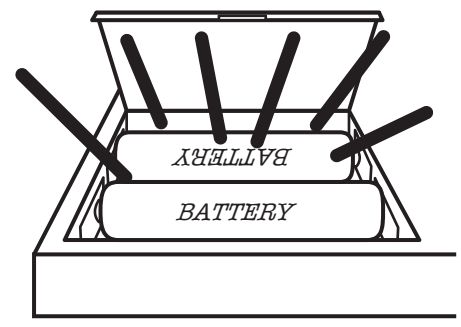
といっても、それは、けっして難しいことではない。身近で、わかり易い事例を挙げるなら、それは「電池ケースのリボン」のようなもの。「電池ケース」には小さなリボンがついている。その端をちょっと引っ張れば、電池を簡単に取り出せる。

しかし、単なる布キレに過ぎない「リボン」がなければ、どうだろうか。電池の取り出しに苦労する。「電池ケース」と「電池」の間に、ムリヤリ指先を差し込まなければならぬ。

場合によっては、ハサミやドライバーなど、道具を使わなければならない。これが「先手」と「後手」の違いだ。ナニゴトも「先手対応」なら、ラクに早くできる。

だが、「後手対応」では、「余計な手間」がかかる。

電池ケースのリボンにおける 先手対応・先読み改善の効果

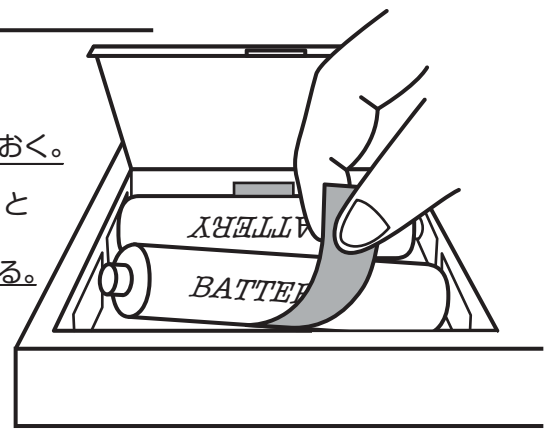


「電池ケース」から「電池を取り出す」のに手間取る。

場合によってはハサミなどでムリヤリこじ開けねばならず、かなり、手こずり、苦労する。

あらかじめ、前もって「リボン」を敷いておく。

「リボン」の端をちょっと引っ張るだけで、簡単に電池を取り出せる。



電池を入れる時、あらかじめ、「リボン」を下に敷いておけば、それを引っ張るだけで電池を浮かせることができる。たとえ、強過ぎるスプリングの電池ケースでも容易に取り出せる。だが、この「リボン」がなかったり、また「リボン」があってもそれを活用しなければ、後で、電池を取り出す時、「余計な苦労」となる。

「先手対応」で 「仕事のラクちゃん化」

これと「同じようなこと」が仕事の中にもないだろうか。たとえば、

- ①「散らかる」↓「片付ける」
 - ②「汚れる」↓「拭き取る」
 - ③「壊れる」↓「修理する」
- などといった場合、
- 「先読み能力」の乏しい人は、①散らかってからの、その後、片付ける

**あらかじめ
前もって
先手対応
事前対応
前始末化
仕事のラクちん化**



事後対応 = 後始末 は手間がかかる

予知・予測・予想 で
事前対応 = 前始末化 すれば

改善の手抜き ができる

連続改善 で

先読み能力 を開発すれば
予防&先手改善 ができる

②汚れてから、その後、拭き取る
③壊れてから、その後、修理する
——という「後・始末」となる。
だが、「先手対応」が上手な人なら、
①「散らかる前」に、片付け易いよう
あらかじめ「シート」などを敷いて
おく。

☆
②「汚れる前」に、拭き取り易いよう
先に「コーティング」を施す。
あるいは、「汚れる前」に、ラップを
巻いたり、貼っておく。すると、いく
ら汚れても、「ラップ」を外せば、ピカ
ピカなので、拭き取る必要もない。

☆
③「壊れる前」に修理がやり易いよう
「分解手順や組立て要領」などを
「マニュアル化」しておく。
——といった「前・始末化」にて対応
している。
——とにかく、「後・始末」は「余計な手
間」がかかる。しかし、それらを先手
対応にて「前・始末化」すれば、「改善

的・手抜き」ができる。

とりわけ、緊急事態では「先手対
応」と「事後対応」の「違い」が際立つ。

「先手対応」は、どのような不都合
が発生するか、予知・予測・予想して
いるので、「緊急時の連絡先」や「とっ
さの対処法」などが、「見える化」・わ
かる化」されている。

しかも、単なる「わかる化」でなく、
*「良くわかる化」
*「スグわかる化」
*「誰でもわかる化」
——という「工夫」改善的対処」がな
されている。

「後手対応」の職場では、緊急事態
に何をすればいいか、どうすればいい
かわからナイ。慌てふためき、バタバ
タするばかり。
「やること・なすこと」が、すべて
後手・後手ゆえ、焦るばかりで「効果
的な対応」ができナイ。

☆
「先手対応」&「後手対応」を英語で

「フィード・フォワード」と「フィー
ド・バック」と言う。

「フィード」とは「入力」や「対処」
あるいは「餌をやる」という意味。

親鳥が「雛鳥の鳴き声」に反応して
慌てて「餌を取りに行く」のが、「フィ
ード・バック」後手対応」。

それに対して、「雛の空腹」を予知・
予測・予想して、雛が寝ている間に餌
を取りに行くのが「フィード・フォワ
ード」先手対応」である。

顧客からの「問い合わせ」や「クレ
ーム」に慌てて対処するのが「事後対
応・後手対応」。

☆
それらを事前に察知して、スグ対応
できるように、あらかじめ対処してお
くのが、「先手対応」フィード・フォ
ワード」である。

☆
いわゆる「おもてなし」とは、「接客
の先手対応」に他ならない。顧客のニ
ーズを先読みして、「痒いところに手
が届く」のが「おもてなし」である。