

daily コラム

2009年6月11日(木)

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-18-3-5F

㈱メディカル保険サービス TEL 03-6808-1441 FAX 03-6808-1442

Email: info@medical-hoken.com

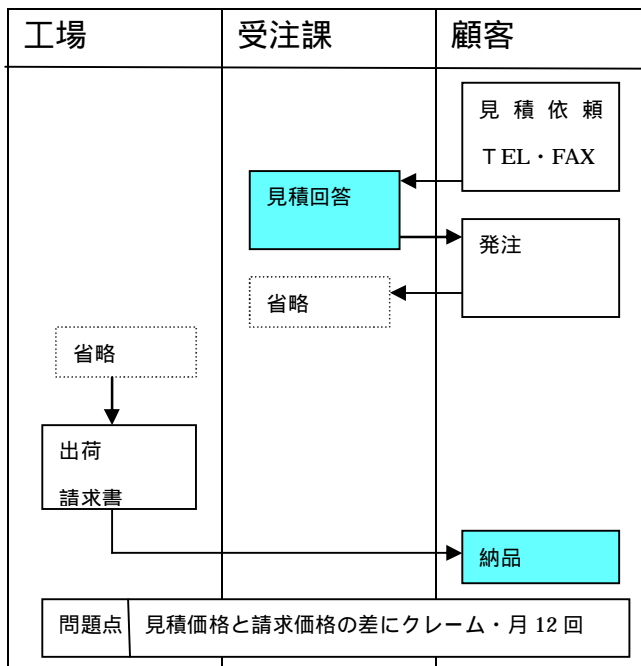
“見える化”は効果抜群！！

社長が社員に何か重要な問題解決を指示した場合、最初の段階で報告して欲しいことは、おそらくその問題の現状がどうなっているのか、そのまま放置すると、どんな問題に発展するのか、と言うことでしょう。

問題解決の早道は“見える化”すること

まずやるべきことは冷静にその問題を良く見て、仕事のプロセスを書きだし、フローチャート化して“見える化”することです。(下図参照)

そして、どこがどのように問題かを発見し、問題の大きさを数値化します。



これを“As-Isモデル(現状モデル)”

の作成、と言います。

この例では、このようなことを繰り返しては、お客様の信頼を失う重大事に発展することは明らかです。

“見える化”はこんなに役立つ！

このやり方は・取引に関するトラブル・製造工程のトラブル・事務管理の問題・人に関するもめごとなどの原因発見と対応策検討に使える、範囲が大変広いのです。

そして、その効果は単に頭で考え、問題点を想像したり、会議室で対策を議論したりするより、はるかに問題が早く解決します。

こう言うやり方を社員が覚えると、次から次へと起こってくる問題や課題の解決に応用し、行動を通じて体験し、成長するのです。

社長は問題が起きても決して自分が焦ってはいけません。「その問題はどうなっているのかね？」と言って社員と一緒に“見える化”するくらいの姿勢を示せば、社員も燃えるのです。

