

? 品質管理ってなんだろう? ?

工場で行ってる
検査のことでしょ?

サービス業には
関係ないですねえ

いまでもなんとかこなってる
忙しい! それより生産性!

…と思っている方へ! ぜひこれを読んでみてください!

品質管理

品質とは

お客さまに提供した**価値**
に対する
お客さまからの**評価**

たとえば

機能・性能がいい 故障がない
だけでなく

接客対応がいい
細かい気遣いがある

便利だ・役に立つ
省力化できた

安全だ
環境にやさしい

いい提案をしてくれる
サポートも万全だ

信頼できる
安心できる

安い!
コスパがいい!

…など
いろいろ
あります

品質管理とは

よい仕事を **ワクワクと**
効果的に 効率的に
できるようにするために
全員で 行う活動

これによって

お客さまの満足 を獲得して
社会の満足

事業の成功 継続・拡大
させて

みんなが
豊かに 幸せになろう

いろいろな仕事の場面でキホンとなる役に立つ活動です

いろいろな組織で

製造業だけでなく

医療・介護
サービス業・金融業
建設・IT・通信・輸送
行政・学校・NPO
家庭(生活・勉強)...

いろいろな職種で

製造現場だけでなく

企画・開発・営業・サービス
さまざまな現場・スタッフの業務
人事・経理・総務・法務...
経営者・経営スタッフ

いろいろな問題で

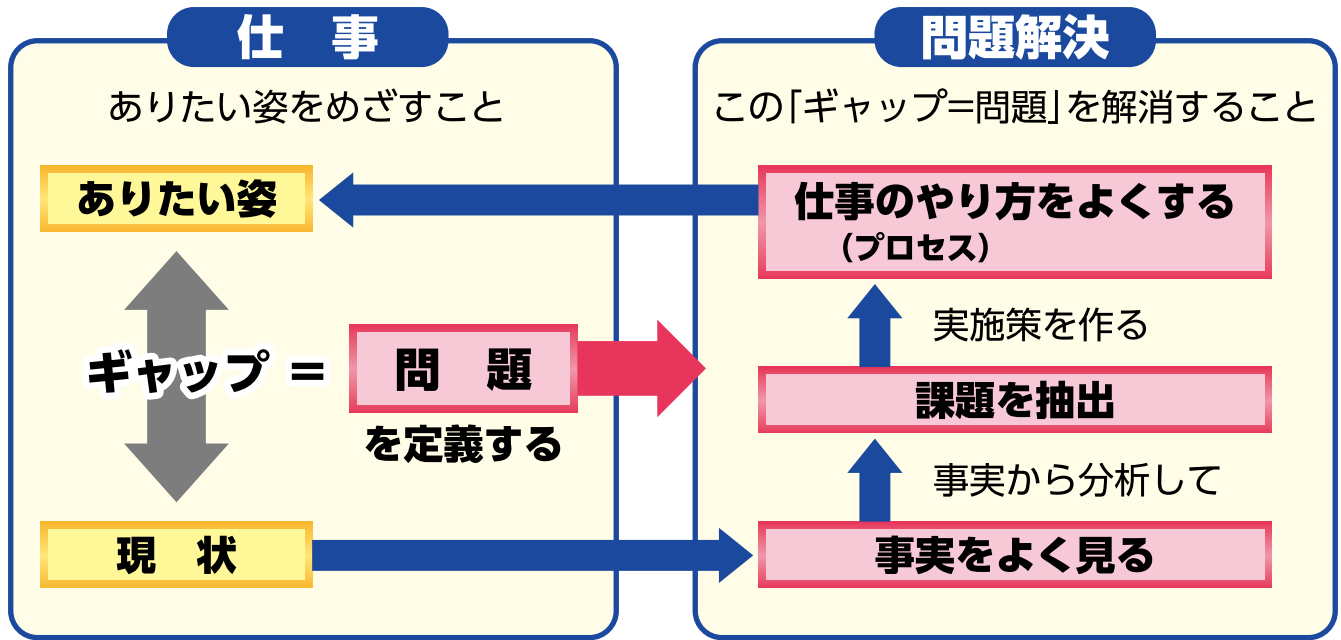
- ・売上を伸ばしたい
- ・生産性を上げたい
- ・高度な人材育成をしたい
- ・顧客満足度を上げたい
- ・事故・トラブルをなくしたい
- ・新サービスを提供したい

品質管理…じゃあ
なにからはじめるか？

最も基本の「問題解決」
からやってみよう

問題解決

ありたい姿を実現するための普遍的・基本的な手順



➡ 「仕事」はすべて「問題解決」

問題解決の重要ポイントは たった3つです

問題解決の着手にあたって

問題を定義する

広い視野・高い視点をもって
目的・ありたい姿を描き、現状と対比して
何が問題の本質か、自ら考えて、定義する

問題解決実践にあたっての2つの行動指針

事実をよく見る

頭の中で実施策を考える前に
まず、対象となる問題の現状の事実を
常識・先入観・思い込みにとらわれず
自分の目で見るとよく見る

そして やるべき本質的な課題が見えたら

仕事のやり方をよくする
(プロセス)

よい結果を継続的に得るために
その結果を生み出している
仕事のやり方 (プロセス) をよくする



もう少し詳しく
見てみましょう

問題を定義する

解決策がわからないのではない
問題がわかっていないのだ



チェスタトン

1874-1936 イギリスの作家、批評家

問題を見つけることは
それを解くよりもっと本質だ



アインシュタイン

1879-1955 理論物理学者

よくある失敗談：手段の目的化

目標：人事システム導入

➡ 「さあやるぞ！」

で、なにを実現したいのですか？

➡ 「人事システムの構築だよ！」

で、構築して何を実現したいのですか？

➡ 「……………????」

事実をよく見る

仕事のやり方をよくする (プロセス)



中村 哲 医師

1946-2019

アフガニスタンに派遣され医療活動、同国国家勲章・名誉市民権を受ける 2019年現地で没す

アフガニスタンでは
病死者が多い
→人々の命を救いたい

医療体制の整備・実施

現地の現実を見て
「安全な水」が必要
ということがわかる

灌漑事業にも着手
「安全な水」を供給

問題の定義
問題は何か
何をめざすのか

命を救うための
仕事のやり方
(プロセス)

現場での様々な
事実を見てきて
新たな発見をする

命を救うために
もうひとつの
仕事のやり方
を追加する

事実をよく見る
ことで
問題を解決する
新たな
仕事のやり方
(プロセス)
を加えるに至った

よくある失敗談：小手先の対策

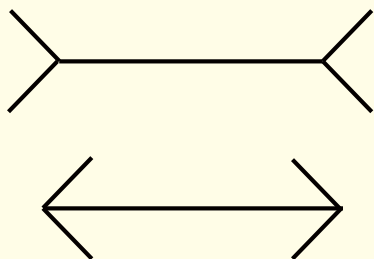
<対策>

商品手配でミスをして
お客様に迷惑をかけた

➡ **ミスしないよう注意を
徹底することを指導する**

➡ 注意徹底を指導して、頑張っても
どうしても「ミスしてしまう原因」
がどこかにあるかもしれない
そこまで見ないと、また繰り返す

Q1 2つの水平の線があります
どっちが長いでしょう？



Q2 美味しいコーヒーを淹れたい
さてそこでどれを考えますか？

- ①豆の種類や生産方法
- ②抽出直前に豆を挽く
- ③入れるお湯の温度
- ④ドリッパの形状・材質



問題解決 いますぐできることから やってみよう！

問いかけあう

なにが**問題**なのか？
目的はなにか？

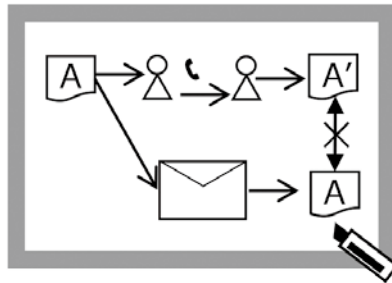
まず**事実**を見せて！

その**仕事のやり方**
どうやってるの？



図に描いて考える

複雑に絡み合った事実を **ホワイトボード** に図に描いて考える



こんがらがった頭の中が
上手に整理できる
みんなが複雑な内容でも
容易に正確に共有できる

3分で説明する

- 全体を目的から結論まで
- 資料を見ないで
- 自分の言葉で
- 図は1枚だけOK
- 素人でもわかるように
- 3分で説明してみる

「説明する」ことで

- **自分自身の整理と理解が深まる**
もし、説明に詰まったら…
そこはまだ自分でも整理と理解ができていないところ
- **みんなの理解と共有が深まる**
そこから支援・協力が得られる
そこから多くの知恵が集まる



その結果…

みんなが豊かに
しあわせになろう

問題解決によって

よい仕事を
上手に・ワクワク
効果的・効率的に
できるようになる

やってみたら

**問題解決が
楽しくなった**
と感じてもらいたい



A1 「自分で測って確かめる」

「ああ、あの錯覚の問題ね！
これ、同じなんだよ！」
と思いませんか？
測ってみてください
…実は下の方がちょっと長い！

「事実をよく見る」

常識を 鵜呑みにしないで
思い込み 思い付きに陥らず
自分の目で「事実」を確かめる

A2 ①～④ 全部 O です

これみんな美味しいコーヒーを淹れるための**仕事のやり方（プロセス）**です
①材料②作業手順③作業条件④道具…
いつもの仕事もコーヒーの淹れ方と同じように考えるといいですよ！

「仕事のやり方をよくする」

