

SHOKOKAI

8

August 2019

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

特集

小さな企業の 海外展開

地域を訪ねて
輝く森と草原の息吹。
岩手県八幡平市

わたしのふるさと
俳優 三田村邦彦さん

ビジネスパーソンが取り組むべき 「PDCA」とは

接

客

戦

略



商品を変えず、人も増やさず、**リピーターを増やす**

藤村純子

仕事の進め方を 回廊型から螺旋型へ

PDCAとは仕事の質を上げるためのサイクルのことで、計画(Plan)、実行(Do)、検証・確認(Check)、改善(Action)を示しています。経験値だけで仕事の質を上げようとする行為は、回廊をぐるぐる回っているようなもの。仕事のサイクルが一周しても同じ場所に戻って来るだけ。上の階(レベル)には上がっていきません。それに対してPDCAサイクルで進める仕事は螺旋階段のようなもの。ただ実行するだけではなく検証や改善によって、仕事のサイクルが一回りしたときに、自然と一段レベルが上がっているのです。

段取り力を高める 「PDCA」

PDCAの4項目のなかでも、とくに最初のプランニングが大切です。「段取り八分」という言葉

もあるように、事前の準備が物事の成否を大きく左右するからです。まずは締め切りの確認から行い、逆算してスケジュールを組み立てます。不測の事態に備え、スケジュールは余裕をもたせ、大まかなスケジュールを決めたらそれをどんな手順・手法で行うか、人数はどれくらい必要か、何を優先して進めるのかなどを決めていきます。

今日1日でやることでも、3日間のイベントでも、数ヶ月にわたるプロジェクトでも、スケジュールリングの基本は同じです。

PDCAサイクルを実践するうえで課題となるのが、どうしても実行(DO)の部分の作業量が多いため、そのほかの3項目がなおざりになってしまうこと。実行(DO)が多いと仕事をしつかりこなし気分になり満足してしまいがち。作業のスキルは上がりますが段取り力や対応力が身につかないので注意が必要です。計画(Plan)の段階で、最後の

改善(Action)まで含めたスケジュールを立てるのも、PDCAサイクルを効果的に仕事に落とし込むポイントです。

「PDCA」で 生産性もアップ

実行(DO)の後にはその仕事に対しての検証・確認(Check)、改善(Action)を行います。足りない点、問題点、修正点をチェックし、1日のサイクルなら明日の仕事に向けて、定期的なイベントなら次のイベントをよりよいものにするために、それらの課題を解消します。

実行(DO)中に把握できる「数」や「時間」などの数値を記録しておく、その後の検証作業に役立ちます。長期的なプロジェクトであれば、途中で検証・確認(Check)、改善(Action)を行うことで、プロジェクトの質も高まります。

そして、上司や同僚への「ホウレン・ソウ」もお忘れなく。スピ

ーディな報告・連絡がトラブルを未然に防ぎ、よいアドバイスをもらえることもあります。

1つのプロジェクトでもこなさなければならぬ業務は多岐にわたります。そんなときこそPDCA。仕事の段取りはバズルのようなものです。複数の業務をしつかりとしたプランニングでスケジュールに落とし込み、実行し、そして検証・改善。無駄のないスケジュールリングは時間短縮につながりますし、検証や改善を繰り返すことで仕事のスキルも効率もどんどんアップ。結果的に、生産性の向上につながっていくのです。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『「期待以上」と思われるプロの接客作法』(明日香出版社)は14刷。効率的な「仕事の仕方」・「印象UPマナー力」を身につけ実践する「期待塾」は8月2日開講。