

新製品開発におけるフロント・エンド・ローディング

‘Innovative Made in Japan’を導く

— 役務の可視化・定量化の再認識 —

(株)ジョンクェルコンサルティング 落合 以臣

A Front End Loading in New Product Development

“Recognition of visualization and quantification on the scope of work”

Shigemi Ochiai, Jonquil Consulting Inc.

*Keywords: 事故・経営資源・投入・縮小・誇り・環境・目的・可視化・定量化*

ここ数カ月間に、日本では起こりにくい事故が露呈し始めています。それは、2回にわたる新幹線走行時の側壁カバープレートの脱落、在来線の架線故障、小型飛行機の3度の墜落など、いずれも保守・保全の手抜きが原因となって引き起こされたこととニュースで報道されていました。中国、韓国であれば別として、勤勉さを誇る日本で今更ながら、なぜこのようなことが起こるのだろうかという素朴な疑問が湧いてきます。それらを引起す要因として、株主に対する利益確保を優先するあまり、保守・保全に十分な経営資源を投入できていないのではないかと、あるいは熟練工が少なくなってきたのではないかなどであると、新聞、雑誌で述べられています。それは、果たして本当のことでしょうか。

では、保守、保全に十分すぎるほどの経営資源を投入すれば、解決するのでしょうか。多くの人々から、そうではないでしょうと囁く言葉が聞こえます。確かに、経営資源は少ないより多いに越したことはありませんが、何よりも重要なことは、保守、保全を一定の基準で評価する方法であると思います。その方法を可視化・定量化して、どのように評価へとつなげることができるのかということであると思います。新製品開発の過程を可視化・定量化することと同じであると思います。そこには、理論があり、技術があり、技能があると思います。それらのひとつひとつを支えるのがモラルの形成であり、それを後押しするのがモチベーションであるといえます。しかしながら、今の日本はモラルを高めるためのモチベーションの方法を見失っている人が多いのではないのでしょうか。別の言い方をすれば、“なにになに離れ”が進行し、注意力が散漫になることによって、モチベーションの重要性を軽んじているのではないともいえます。いわゆるその役務に対して、忠実ではなくなったあるいは忠実に対処しても評価してくれない時代になったとも考えられます。筆者が長年にわたって提供しています「リスクマネジメント」研修で、今までに参加した約600人に行ったアンケートを整理した結果、一番多くの方がマークしたのが“一生懸命やっても浮かばれない”、次いで“基本技術を大事にしなくなった”、以下順に“風通しのよい風土と言いながら逆に前向きな発言を潰そうとする”などでありました。では、どのようにすればそれらを解決できるのでしょうかというアンケートを同じ人々に行ったところ、大方の意見は“給料を上げることも重要ではあるが、もっと誇りを持てる環境を整備してほしい”という意外な結果を得ました。

こうしたことに鑑みますと、“誇りを持てる環境”この言葉はまさしく日本のあらゆる状況に当てはまるのではないのでしょうか。上述しました走行中の側壁カバーの脱落にしても、給料を上げればネジ締めをきっちり行うのでしょうか、身を入れた架線の点検ができるのでしょうか、そうではなくやはり“誇りを持てる環境”をどのように作り上げることができるのかということに尽きるのではないのでしょうか。遡りますと、明確な目的を定め、その目的を達成させるための役務を可視化・定量化して、それを実施した結果を評価として表すことだと思えます。改めて可視化・定量化の重要性を再認識することができると思えます。

このJQ International Reviewが、愛読される方の背中をさらに押すことができれば幸いです。