

2013年05月

GWを迎えました。
暖かくなり行楽日和でもありますね。
大型連休でゆっくり体を休めた後は、新たな気持ちで仕事に邁進いたしましょう！



CONSULTING OFFICE 3S

代表 相坂 勲 (中小企業診断士)
IT業界で大手企業の業務・会計システムの設計、導入をはじめ、人材紹介業向けパッケージシステムや物流情報システム構築や個人情報保護業務に携わっていました。

2011年に独立後、サービス業、小売業、飲食業など小さな会社の経営戦略策定・IT活用、WEB活用支援に従事

「小さな会社でもできる」経営改善をテーマに中小企業の身近な相談窓口となり活動中です。

現在は茨木市を中心に大阪・京都・神戸の中小企業支援を行っています。

原因を掘り下げられるか

経営においてイレギュラーやトラブルは起こりえるものではありませんが、その原因分析がどこまでできているのか？ということに目を向けてみますと疑問に感じるが多々あります。

先日某通信大手会社のスマートフォンのメール送受信が一時できなくなるというトラブルが発生しました。私の周りでもそれにより仕事で支障が出ていた人もおりますが、このトラブルは復旧までの時間もかかり、大きな影響が出ておりました。その後、通信会社が発表したトラブルの詳細によると、手順書記載ミスが起因して大きなトラブルになっていたことが指摘されております。

さて、この手順書記載ミスを今回のトラブルの「原因」とみなしてよいかどうかという点について考えてみた場合、皆さんはどう考えるでしょうか？
発表用資料としてこのような表現になっているのかもしれませんが、私はこれでは原因の分析が浅いと感じてしまいます。

例えば、「手順書記載ミス」によるトラブルがどうして通信設備切替の本番に起こったのでしょうか？手順書に従って事前にテストを一度でも行っていけばミスが発覚していたかもしれません。そう考えるとテスト自体を行っていなかったことが可能性として浮かび上がってきます。つまり手順書記載ミスが原因なのではなく、手順書が正しいことを検証するテストプロセスに漏れがあったことに原因があると考えられるわけです。

そのような仮定の下、さらに考えていくと、そもそもテストが漏れていた原因は何なのか？ということにも疑問が出てくるのではないのでしょうか？例えば「テスト手順書が出来上がってから当日までスケジュール的余裕がなかった」かもしれませんし、「正常パターンのテストは綿密に行い、イレギュラーケースについては、省略していた」のかもしれません。前者であれば、スケジュール管理や労務管理面での問題の有無が可能性に上がってきますし、後者であれば、テスト検証プロセスそのものに問題があったことにあります。実際は両者が複合して発生したのかもしれません。

もしかしら、さらに原因を深く掘り下げると、過酷な労働環境や業務のマンネリ化やスキル不足などの様々な原因が出てくるかもしれませんね。

表面的な原因のみで分析が終わってしまうと「手順書記載ミス」→「次回からはミスがないようにチェックします」という表面的な対応でお茶を濁してしまうことになります。

⇒ 裏面へ

原因分析は宝の山

根本原因に目を向けましょう

「マニュアルの記載に不備がある」というトラブル原因が報告されたとします。それをそのまま対処すれば、「マニュアルの修正」が対処となるでしょう。しかし、マニュアル記載不備が発生する原因をさらに掘り下げて、不備が発生しにくいプロセスを作ることができれば、さらに良くなりますね。

普段行っている原因分析をさらに掘り下げて考えてみる癖をつけてみましょう。

思わぬ改善の切り口が見えてくるかもしれません！

イレギュラーやトラブルは無くすことはできません。しかし、このような出来事から教訓を得て、経営改善を行うことはできます。失敗は改善のための宝の山と考えるべきであります。分析を表面的なものにせず、さらに深く深く掘り下げる癖をつけることが重要です。これはトラブルのみならず、「営業成績が伸びない理由」「戦略が予定通り進んでいない理由」ありは、「優秀な営業マンが結果を残せる理由」といった社内での様々な出来事における「真因」を分析し改善ができるチャンスでもあるのです。

気を付けなければいけない点としては、原因分析は「責任者探し」ではないという点です。誰に責任があるかということも明確にする必要があるのは確かですが、犯人捜しとして分析を行っても改善にはなかなかつながりません。人を責めるための原因分析では本当の真因を特定することが難しくなります。失敗に対する責任と、改善に対する前向きな取り組みは切り分けて考えなければ、従業員も疲弊してしまいます。

原因分析は改善のために追求するという前向きな姿勢が非常に重要です。現状報告されている「原因」にもう一度繰り返してこの質問をぶつけてみてください。

「それはなぜですか？」

小さな会社の経営相談

中小企業の経営戦略策定、営業強化、資金繰り、コスト削減、組織活性化、IT活用などのご相談を受けております。いつでも気軽にご相談ください。

毎週火曜日は、「WEB無料相談日」です。WEBのビデオ通話を活用した無料相談を受け付けております（要ご予約。詳しくはWEBサイトをご覧ください）。

小冊子進呈しております

中小零細企業様向けに戦略策定のための「**小さな会社の経営力向上5つのポイント**」の小冊子を無料で限定発行しております。お申し込みはお電話かWEBのお申込みフォームから承ります。

小さな会社の収益構造改善・財務構造改善を実現するためには、戦略が欠かせません。戦略策定の考え方とその視点をまとめております。貴社の経営改善にぜひお役立てください。

