



## ミスを知り、ミスから学ぶ

### ビジネスカアップの処方箋 ②

※ミスを通してビジネスの改善方法を考える第2回。前回377号では「ミスへの感度を高める」ことについてご紹介しています。



松井 順一 氏

コンサルソーシング株式会社代表取締役。中小企業診断士、システムアナリスト、情報システム監査技術者。アイシン精機株式会社にてABS等の新製品開発に従事。微小流れ測定法開発にて科学技術庁長官賞を受賞。その後、社団法人中部産業連盟、トーマツコンサルティング株式会社、現職にて、トヨタ生産方式ベースの業務改善、経営戦略等のコンサルティングを行う。現地現物での実践重視の人づくりに定評がある。著書に「仕事のミスをなくす99のしかけ」(日本能率協会マネジメントセンター)「職場のかんばん方式トヨタ流改善術ストア管理」(日経BP社)など。

コンサルソーシング株式会社 <http://www.consultsourcing.jp>

## 要因から探る、ミス回避のテクニック

### ● 「作業の経過」を見える化する

ひとつの業務が、1カ月、半年、1年と長期にわたることは少なくありません。長期の仕事は、その経過で様々な変化・変更が起こるため、ミスの発生率が高くなります。この場合、ミス防止に有効なのが「作業の見える化」です。例えば長期プロジェクトでは、お客様にある提案をして、要望を受け、改善し、また提案。その繰り返しを経て、最終的なゴールへとたどり着きます。その間、他部署への依頼や確認などが派生することもあります。業務が複雑化し、また関わる人が多くなるほど、ミス発生のリスクは高まります。途中で何らかの見落としがあることに気付かず進行していると、最終的にお客様の求めるものと異なるものが完成し、大きなミスとなってしまいます。

こうした事態を防ぐためには各段階で生じた課題が解決できているかを一つひとつ確認する作業が大事になります。会議の議事録や商談の記録などは1回ごとにまとめることが一般的ですが、経過をつなげて記録を残す工夫をするとよいでしょう(参考図1)。変更になったもの、ペンディングになったものは、前の議事録の内容を継続させ、修正・変更を確認すると、見落としが最小限に食い止められます。過程の中で変化・変更の解決を「見える化」し、目で見る管理を実現させるひとつの方法です。

### ● 「言葉のズレ」をなくす

業務上、よく使われる用語でも、会社や部署、立場が違くと、理解にズレが生じてしまうことがあります。一緒に仕事をするメンバーで、使う言葉のズレをなくすことも大切です。一例として「見積もり」という言葉の意味を考えてみましょう。営業職などでは費用がどれくらいかかるかといった「価格見積もり」と考える人が多いでしょう。しかし設計や開発などでは決まった費用でどれくらいのことのできるかの「内容見積もり」であったり、建築業などではかかる期間を示す「時間見積もり」を、単に「見積もり」と表したりします。

特に異なる部署や社外の人と業務を進めるとき、言葉が自分の意図通りに伝わっているか、具体的な意味のすり合わせを心がけてください。仕事においてよく使われる言葉の「用語集」を作成し、共有するのもひとつの方法です。

### ● 文字、図、チャート……「伝える技術」を高める

最近では、業務連絡をメールで行うことが多く、文章がコミュニケーションツールの主流になっています。しかし、相手に自分

商談履歴管理シート

訪問日・訪問者	訪問部署・面談者	課題	問題と投げかけ	反応	回答
16/05/09 営業部 鈴木	A社開発部 山田氏	もう少し軽くしたい	軽くすれば、強度不足になるので、 <b>材料に添加剤を加える</b> ことを提案	コストはどうなるか	従来と同じコストにします
16/05/27 営業部 鈴木	A社開発部 山田氏	<b>軽くて現状と同じコスト</b> でできるか	<b>材料UPはできない</b> が、つくりの形状変更を提案	モジュール時に他と干渉しないか	試作品で干渉確認をします
.....					

(参考図1)

のイメージを文章だけで正確に伝えることはなかなか大変です。特に業務の内容や進行を伝えるとき、文章では、全体像と詳細を各人の頭の中でイメージするのが難しく、伝達のミスが生じやすくなります。正確に統一したイメージを伝えるためには、視覚による情報をプラスするのがおすすめです。

例えば会議の議事録に図表を入れる、企画書にグラフを加える、工程表にチャートで流れを示すなど、“絵”で表す工夫を加えてみましょう。言葉で伝えるよりも、よりこちら側の意図を理解してもらいやすくなります。“絵”によって全体の構造と個々の関係を正しく伝える技術を高めることで、お互いの理解を深め、思い違いのミスを減らすことができます。

### ● 仕事に集中できる「環境づくり」

集中して仕事をしている中で不用意に作業や思考を中断されたときに、ミスの発生率が高まります。こうした環境をつくらなくともミス回避する重要なポイントです。

日本のオフィスは、個の空間が確保されていないことが多く、仕事に集中するにはあまりよい環境とはいえません。他の社員からの声かけ、電話など、しばしば作業が中断されることも多いのです。そこで社員が仕事に集中できるように、例えば社員同士が声をかけあう時間を限定する「声かけタイム」を設定するなど、オフィスで仕事に集中するための共通ルールを工夫して、職場の環境づくりを見直すのもひとつの方法です。

また仕事の中のメールチェックも集中力を途切らせる要因のひとつ。仕事を中断してメールの内容を確認し、再び仕事に戻り再開するには数十秒から数分かかるといわれています。メールをリアルタイムでチェックすることが求められがちですが、それは、作業中の業務にミスを生じさせる要因にもつながります。業務にもよりますが、メールをチェックする時間を適宜設け、そのときに一斉処理するほうが、集中する時間を確保でき、ミス予防、さらに作業効率を高めることにもつながります。