



## ミスを知り、ミスから学ぶ

### ビジネスカアップの処方箋 ③

※377号では「ミスへの感度を高める」について、378号では「要因から探る、ミス回避のテクニック」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。微小洩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>

## ミスは人を、組織を変えるビッグチャンス

これまでミスを回避するポイントとテクニックを紹介してきましたが、実はミスには、大きなチャンスが隠されています。最終回では、ミスがもたらすプラスの力を考えていきましょう。

### ● ミスから学ぶ風土づくり

「ミスはしたくない」というのは、一般的に誰もが思うことでしょう。確かにミスによって周りに迷惑をかけたり、会社に損失を与えてしまうこともあります。しかしミスへの不安の意識が強すぎると、ミスをしないことに注意が行き過ぎて、物事に対して消極的になってしまうというマイナス面も出てきてしまいます。だからこそ私は『ミスは謙虚に受け止めなければいけないが、ミスを恐れて萎縮してはいけない』と考えています。

これからの時代、現状維持では企業は生き延びることはできません。常に新しいことを模索して、チャレンジしていく姿勢が一人ひとりに求められています。ミスを恐れて現状でよとするのではなく、ミスをしてでもいいからチャレンジする、それぐらいの意欲を持つ人こそが評価され、ミスを賞賛するぐらいの企業のほうが、ずっと伸びしろがあるように思います。

ミスをしてはいけないというプレッシャーを持ちすぎて、行動にブレーキをかけてしまう。またミスを目の敵にして、ミスをした個人を責める。どちらも企業にとってプラスにはなりません。人間はミスをするもの。ヒューマンエラーは当然あるべきものとして、ミスの発生を前提にした環境づくりや仕組みづくりを会社全体でしていれば、誰もがもっと大胆に積極的に仕事にチャレンジすることができる。そんな企業の、また管理や指導的な立場にある方々の意識改革を期待しています。

### ● ミスの要因を環境に当てて解明する

ミスをプラスに転換する上で重要なのは、ミスに対する意識改革です。ミスはどうしても人為的なものとして捉えられやすく、人に責任があるように感じてしまいます。しかし個人を責めることは、根本的な要因を解決することにはなりません。むしろミスをチャンスと考え、ここから何を覚えていくかという意識を持てば、状況も異なってきます。

例えば最終的な集計で数値の間違いが見つかったとします。そのとき、要因を人に押し付けるのではなく、環境に問題はなかったか、何か改善できることはないかという視点に立って考えてみます。その際にはもう一度同じ環境、同じ状態で作業をすることが効果的です。途中で誰かが声をかけて作業が中断され

た、机の上が乱雑で書類が1枚紛れ込んでしまった、あるいは電卓の電池が切れかけていて誤作動を起こしたなど、環境における要因を明らかにすることができます。この環境は、日常的に仕事の品質や生産性を低下させている原因でもあります。

こうしたミスを検証することによって、仕事環境を悪くしている要因が究明できることが多くあります。要因を人に求めるのではなく、環境に目を向けて改善しようとする姿勢と取り組みによって、職場環境をプラスに変え、日々の仕事の品質と生産性を高めることができる。ミスをチャンスに変える一例です。

### ● ミスにはたくさんの成長のタネが隠れている

ミスを歓迎する理由としてもうひとつ、ミスには大きな成長のタネが隠されているという事実も知っておいてほしいと思います。それは、ミスが起きると、人、あるいは組織の弱点があぶりだされるということです。そしてその弱点をしっかりと克服できたとき、人は、組織は、以前よりも必ず成長しているものです。

一度大きな危機に見舞われて、そこから再生した企業には強さがあります。それは失敗から多くのことを学び、改善をして生き残りを果たしたからです。ミスには必ず要因があります。しかしその要因を突き止めず、ミスをした人を叱るだけでは、残念ながらそこから成長することはありません。要因をきちんと探り、さらにそれを糧にして変革を起こすこと。それが人を、企業を確実にステップアップさせます。

ミスをおもしろがれるぐらいの余裕があることが、企業や社員が成長していくためには絶対必要です。ミスは成長していくチャンスと捉え、ミスが出たときにこそ積極的に環境や業務を見直ししながら、成長する人、発展する組織を目指していただきたいと思います。

