

チャプター5

V. カイゼン意見を出す仕組み

1. カイゼン意見を出して貰うコーチングの進め方

1) コーチング中の留意点

- ① 全ての意見を肯定的に聴く…途中で否定意見を出さない
- ② 『なるほど、それは良いね』と、良く聴いている事を示す
- ③ 従業員が言っているアイデアや意見が実現不可能な場合、その中で先ず出来る事のみピックアップして、意見の具体化を図る
- ④ 現実とかけ離れ、理想論の場合も、その中で先ずできる事のみピックアップして意見の具体化を図る
- ⑤ 相手が発想の袋小路に入った場合はヒントを出して、再検討を促す
 - ・ 見方を変えるヒントを出す
 - ・ ヤメたら(廃止、排除、削減、低減)、どうか
 - ・ 社員中心でなく、視点を顧客志向で再検討
 - ・ カエたら(変、代、換、替)、どうか
 - ・ あらかじめ、前もって出来る事はないか
 - ・ (ついでに、割り込み、後回し、棚上げ)でできないか
 - ・ 測定しない・読み取らない・目で判定する方法はないか
 - ・ 一目で分かり易くならないか

2) カイゼン意見を「誉める」・「認める」・「促す」

- ① カイゼン意見が従業員から出たら、決して否定的な態度を取らない
 - ・ 『それよりも、こうした方がいいんじゃない?』
 - ・ 『もっと違うテーマできないかな?』
 - ・ 『うーん。チョット現実的には難しいね』
- ② カイゼン意見の認め方、誉め方
 - ・ 『なるほど、その着眼は面白いね』
 - ・ 『へえー。そういうことは気付かなかったなあ。』
 - ・ 『前から気にはなっていたけど、それはいいアイデアだね』
 - ・ 『今のところ、それに気付いたのは、君だけだね』
 - ・ 『そういう小さいカイゼンが大事だから。OK だよ』

2、カイゼン意見を出し易くする仕掛け

1) カイゼンチームを編成する

- ・ 小規模組織の場合、2～5人未満を1ユニットとして、各ユニットからカイゼン推進委員を選定する(部門が多ければ、部門から1名カイゼン推進委員を出す)
- ・ カイゼン推進委員は、定期会合でカイゼン意見を情報公開し、参考意見を持ち帰り、ユニットに報告

2) 毎月指定テーマを出す

- ・ 例えば、『今月は整理整頓で、カイゼンを出しましょう』
- ・ 例えば、『今月は無駄な動きの、カイゼンを出しましょう』
- ・ 例えば、『今月は〇〇のコスト削減の、カイゼンを出しましょう』
- ・ 例えば、『今月は顧客の不便解消で、カイゼンを出しましょう』
- ・ 例えば、『今月は事務の合理化で、カイゼンを出しましょう』

3) 参考意見やヒントを出す

- ① 他部門のカイゼンから、自部門に活かせるヒントを出す
 - ・ 『〇〇部のこのカイゼンの仕方は、うちの部門では、どうすれば実現可能かな？』
 - ・ 『〇〇部のこのカイゼンを参考にして、うちなら、どこにテーマがありそう？』
- ② 『今回は、特に【あらかじめ】【前もって】していれば、効果的なことを出そうか』
- ③ 『今回は、特に【ついでに】【同時に】【一緒に】していれば、効果的なことを出そうか』
- ④ 『今回は、特に【見えれば分かる物】【見易くすれば時間削減できる事】を出そうか』