

「リーダーの一流、二流、三流」という本からです

三流は、セルフチェックを徹底させ、二流は、ミスの本質的な原因を突き止め、
一流は、ミスが起きない仕組みをつくる。

「もっとチェックを徹底しろ」このように言って、セルフチェックを徹底させれば、少しはミスも減るかもしれませんが、いい解決策とは言えません。また、これでは、リーダーとしての工夫がまったく見えません。ある意味、リーダー失格です。リーダーはミスが起こったら、原因を分析する必要があります。

例えば、

- ・ 特定の人に業務が集中してしまっている
- ・ 手作業なのでどうしてもミスが生じてしまう
- ・ 前の工程が遅れていたため、急いでやる必要があった
- ・ 仕事以外に悩みを抱えている

などの原因を突き止め、改善をしていく必要があります。しかし、それでもミスは出てしまうものです。もちろん、ミスはよくありませんが、人がやっていることなので、仕方がないのです。一流のリーダーはそれをわかっており、ミスが起きにくい仕組みを構築化しています。例えば、次のようなことをしています。

- ・ 注意事項を書いた紙を見える場所に貼っておく

よく起きるミス、最近起きた重大なミスなどを貼っておき、注意を促します。その他、価格改訂があった商品、商品名が変わったもの、廃止になった商品、取引がなくなった仕入れ先などの情報は、全員が見える形にしておきたいものです。

- ・ 手入力を減らすようにする

専用のシステムを構築するのが一番確実ですが、時間もコストもかかり現実的ではない場合もあるでしょう。その場合、エクセルなどを使って、商品をあらかじめデータベース化し、品名を選択したら型番や価格が自動で入力され、計算もされるようなシステムをつくっておくといいでしょう。

- ・ チェックシートを活用する

手順や持ち物のヌケモレを防ぐことができます。例えば、セミナーを会社以外の会場でやる時などに備えて、持ち物リストを準備しておくといいでしょう。

- ・ ダブルチェック機能をルール化する

セルフチェックに頼らず、2人チェック制のほうがミスを減らせることがわかっているにもかかわらず、リーダーが指示しないとなかなか動かないものです。リーダーがルール化しましょう。

リーダーは忙しいので、どうしても目先の仕事が優先になって、こういった手間を避けがちです。しかし、ミスが起きたら、かえって時間がかかってしまいます。リーダーからすれば、こんなこともするのかと思うかもしれませんが、リーダー自らやることで、より注意を促すことができます。

ミスが起きにくい仕組みを構築化しています。例えば、どのような仕組みですか？

() ()

() ()