

SMI(サンデン経営研究所) メールマガジン 第10号

【本号のテーマ】

・編集者のつぶやき

「品質管理ツールの使い道」って何?(第7回)

※編集後記<編集者より>



サンデン経営研究所・和館外観

2023年3月1日発行

編集者のつぶやき

■問題解決[品質管理ツールの使い道]って何？(第7回)

●やった効果を検証する

(PDCAとD-MAIC、見える化、異常値管理)

さて、皆さま、今回は『編集者のつぶやき』「問題解決[品質管理ツールの使い道]って何？」の連載?第7回です。前回の第6回では、実際にやる仕組みをつくる(標準化、定型化、IT化、ポカヨケ、識別)でしたね。息切れしないように、かつ、本メールマガジンの趣旨としての「ありのままで肩の凝らない読み物」として、真に役に立つ情報を発信していくという方針で、あまり頑張らない程度にありのままに発信して参ります。

・PDCAサイクルって何？

品質管理の教科書には、必ずといっていいほど「PDCAサイクル」についての説明が載っています。ほんとうに、そんなに効果のある検証法なののでしょうか？実は、第7号の編集後記で、ちょっとだけ紹介はしましたよね。

PDCA(ピー・ディー・シー・エー)の各段階は、一般的にはそれぞれ以下のように定義されています。

P(Plan): 計画を作成する

D(Do): 計画を実行する

C(Check): 行動を評価・分析する

A(Action): 改善し次回に繋ぐ



・PDCAの何がいけないのか？

前ページのPDCAサイクルのイラストをみて、何がおかしいの？
と思う方は多いでしょう。

そもそも、組織運営の「計画(P:Plan)」がちゃんとしていないのに、「評価・分析(C:Check)=反省」ばかりしている組織や企業体は意外と多いものです。

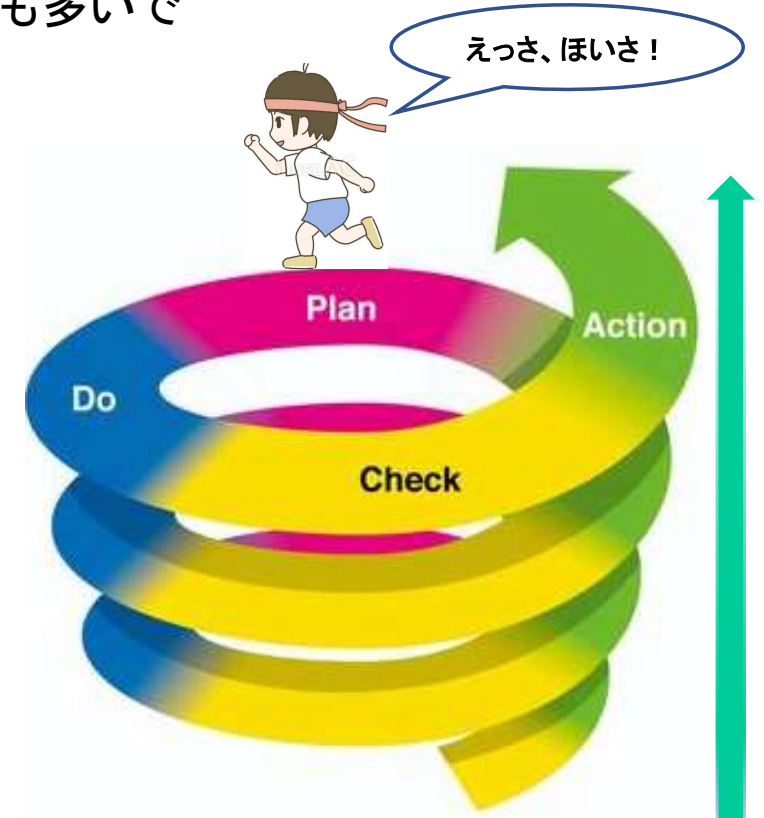
そういう組織や企業体は、往々にして「一に行動、二に反省」的な、積み上げ式事業のスローガンを掲げている場合も多いです
ね(汗) ☹️

つまり、PDCAの本当に意図している姿は、一つの行動がステップになって、次の段階では、さらにレベルの高い行動ができるように、意図されたものなんです。

これは、スパイラル・アップという思想です。

ところが、同じサークル(円周)の上をグルグル回っていて、一向に進化(=深化・真価)した行動に移れない組織や企業体は意外と多いですね。

そこで、次にD-MAICという考え方が出てきます。



事業の進化(=深化・真価)

※人の一生は重荷を負うて遠き道を行くが如し
(徳川家康公のご遺訓)

・D-MAICってな～に？

「さ～て、では、「D-MAIC」というもののイメージを掴みましょう。D-MAIC(ディーマイク)の各段階は、一般的にはそれぞれ以下のように定義されています。

D(Define): 定義する

M(Measure): 測定する

A(Analyze): 分析する

I(Improve): 改善する

C(Control): 管理する



PDCAとの一番の違いは、D (Define) でモノ・コトがどうであるべきか、という**定義**を最初にしっかり決めることなんです。

さらに、P(Plan): **計画**のところをしっかりパワー(労力)を投入して万全を期し、『**わたし、(絶対)失敗しないので**』ということなんです！

この手法は、**シックス・シグマ**という考え方から生まれています。

さあ、どうですか？こちらのほうが、より厳密に事業やモノ・コトをきっちり進めているイメージがありますよね。もし、PDCAのほうがまだ「**しっくりいく**」という方がいらっしやったら、まだPDCAのレベルを卒業していませんので、もう少し“**修行**”が必要です。

・見える化をやってみよう！

さて次は、「見える化」のお話です。これは「見えるか？見えないか？」という視力検査みたいなお話しじゃありません。あえて定義すると、『これまで誰も意識していなかった事象が、どうなっているか判るようにすること』とでもしましょうか？

ここで判るというのが、すごく大事な表現なのですが、とりあえず、なんだか判らないまま話を進めましょうか？



ちょっと特別な例ですが、原子力発電所(原発)の周辺にある、モニタリングポストというものをご存じですか？

そうです、原発で何か異常なことが起こった時、その周辺の放射線量が増えていないか監視する装置のことですね。



「福井原子力環境監視センター」

これまで、あまり気にしないでいればそれで済んでいた事象も、気になりだすとずっと気になるものですね。

そのための監視装置「モニタリングポスト」は、まさに「見える化」の代表例ですね。

これを皆さんのシゴトや事業に置き換えたなら、いったい何になりますか？ちょっと考えてみましょう？ 絶対起っちゃ困ることを、何か変なことが起こっていないか、傾向的に見る(視る・観る・診る)仕組みなんて、皆さんお持ちでしょうか？

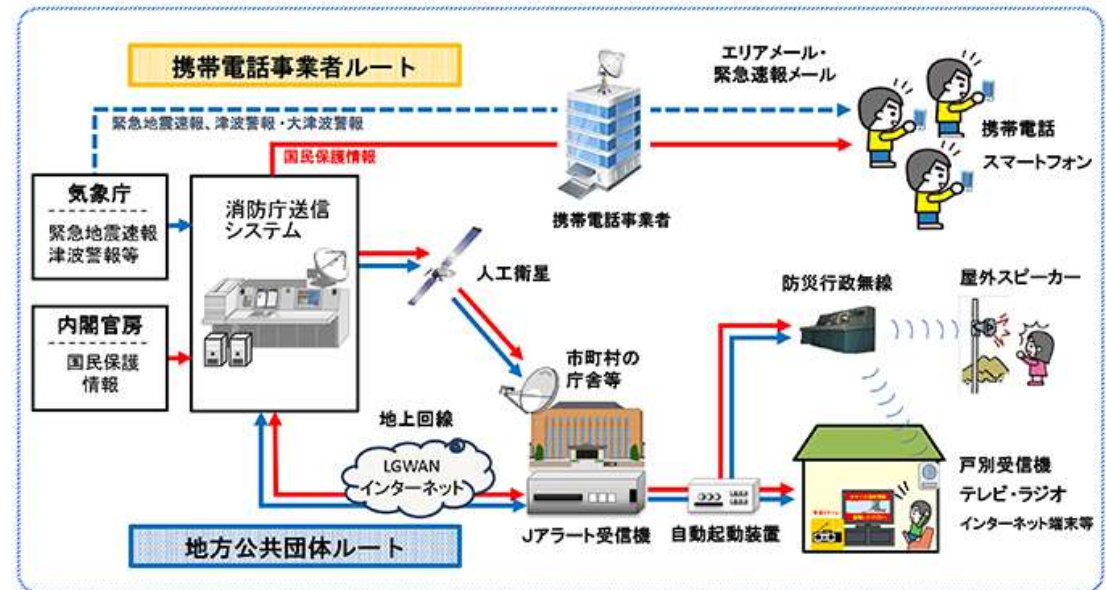
・異常値管理について

最後に、「異常値管理」についてです。この言葉はあまり一般的でなくて、あえて表現すれば「異常を検出する考え方とその時の対処方法」というお話しのことです。現代の言葉では「アラートの出し方とその対応」とでも申しましょうか？

品質管理の教科書では、よくエックスバー・ール(Xbar-R)管理図とピー(p)管理図というのが載っています。

これらでは、アラート(警告や警報)を出す基準(管理限界線という)を予め決めて、それを超えたらアラートを出すという運用にしているようです。

ただ、このやり方は真の異常をうまく検出していないような気がしてならない、むしろこのようなバラツキや偶然の変動に基づくものより、もっと異常な事態をちゃんと検出する必要性を感じます。



「Jアラートの仕組み」 総務省消防庁HPより

ただし、このアラートも頻繁に発出すると、オオカミ少年になってしまいますので、精度が必要ですが、ホントウに異常だと確信できるような情報をつかんだ時点では、もう手遅れのことが多いのも事実です。

もうここまできると、これは品質のテーマじゃなくて、事業継続(BCP)だったり、確実に経営のテーマということになりますね。何が起きても『わたし、(絶対)失敗しないので』といえるような「見える化」をやって、異常が「判る」ように常時見る(視る・観る・診る)ことが大事だとお分りいただけましたか？

※編集後記<編集者より>

●中国の自動図書館

第7号で、サンデン・リテールシステムの冷凍自販機「ど冷えもん」を紹介しましたが、海外(中国)でこんな自販機(自動貸借機)を見つけました。

たしか、厦門(アモイ)の市街地を散歩して見つけた「24時間自動図書館」です。中国のひとはみな個人の身分証(身份证: Shēnfèn zhèng)をもっていますから、それで無料でCDや図書を借りることができます。返却もこの機械に投函すればOKです。

こういうコトづくりの発想が、日本にも必要ですね。マイナンバーカードの使い方も、こういうのを見習ったほうがいいかもです。ねえ、IT担当大臣さん...

これだと、そもそも冷凍庫のように「冷やす」必要はないけどね。

