

失敗対策 アイデア

ビジネスケーススタディ
紙芝居

社員研修マンガ教材

課長



Aさん

こちらは、Aさんです。

Aさんは、とある中小企業で課長職として働いています。

Aさんはまじめで誠実な人柄で、部下からとても頼りにされていました

このAさんには、ある悩みがありました

『あー、困った困った。最近、うちの部署の業績が落ちてきてしまっている。

売上自体はなんとか営業部隊ががんばってくれて、現状維持もしくは少し上向きになりかけているのだけれども、最近、現場で失敗やミスが増えていて、そのせいで対応のためのコストが増えてしまって、結果的に会社に残る利益が減ってしまっている。

私も、昔は現場に出ていたから、失敗やミスは絶対何かしら起こるものだとはいえ、なんとか、少しでも対策をして、改善できないものだろうか？』

『もし、失敗の対策がうまくいけば、現場のみんなの緊急対応が無くなって楽になるし、やり直しも減るし、会社に残る利益も増えて、良いこと尽くしなんだよな。なにか方法は無いだろうか？』





研修講師



Bさん

『そうだ、先日お世話になった研修講師の先生に、相談してみよう』

こちらは、Bさんです。Bさんは、Aさんの会社の研修講師を担当していました。

『あ、どうも、Aさん、先日もありがとうございました』

『どうも、Bさん、こちらこそ、先日もありがとうございました。』

ところで、今日は一つ、相談させてもらいたいことがあります。というのはですね、最近、現場での失敗やミスが増えてしまっておりまして、その結果、社員が緊急対応に追われたり、やり直しが必要になったりして、疲弊してしまっているんですよ。

また対応のためのコストもかなり増えてしまって、業績も下がり気味でして』

『なるほど、そうだったのですね、それは辛いところですよ。』

そうですねえ。人間ですから、失敗やミスしない人なんていませんから、なにかこう、完璧な対策というのは誰にもわかりませんし、業種によって、仕事によって、会社によって、またその時々を担当メンバーによっても、対策は様々なのだらうと思います。

ただ、そうですね、今日は、よろしければ、たとえば、他の会社さんで行われている対策のアイデアなど、お伝えしてもよろしいですか？御社に合うかどうかはわからないのですが』



Aさん

研修講師



Bさん



Aさん

『おお、はい、ぜひとも、お聞きしたいです』

研修講師



Bさん

『はい、承知しました。結局のところ、自社に合う方法を、やってみて改善を繰り返して探し続けるしかないかと思うので、いくつか、具体策の例をご紹介しますね』

なぜなぜ 5回

『まずは、よく「なぜなぜ」と言われている手法で、本当の原因を探すために、「なぜ失敗が起きたのか、それはなぜなのか、それはなぜなのか、それはなぜなのか、それはなぜなのか」というように、なぜを5回繰り返して本当の原因を探す、というのは、よく言われていますね』

言語化
文章化
見える化
ビジュアル化

『そのようにして、しっかりと、言語化・文章化することがはじめの一歩として、大切とされていますね。』

また、同時に、見える化・ビジュアル化して理解を深めることや、二度と忘れないように、インパクトを持たせるために、リアルな画像や動画を残したりする方法もありますね』

ダブルチェック 別の人 別の方法・順番 チェックリスト

『また、失敗したことがないという人はいませんので、人は失敗するのが当たり前という前提から、別の人ダブルチェックをするようにしたり、チェックの仕方も一回目とはあえて違う方法・順番・違うチェックリストを使ってみる、などの方法もありますね』

マニュアル 理由・狙い 失敗事例 応用しやすい

『また、マニュアルを作るときには、簡単な手順だけでなく、より詳細な理由や狙いや失敗事例なども掲載することで、応用しやすくする、ブラッシュアップし続ける方法もありますね』

チェックリスト 短く小さく シンプル化 見逃し防止

『逆に、チェックリストは、一つの項目をなるべく短く、細かく、小さく、シンプル化して、人によって判断がブレないようにするという方法もありますね。その分、項目は増えてますが、失敗の見逃しを防止することがチェックリストの目的だからですね』

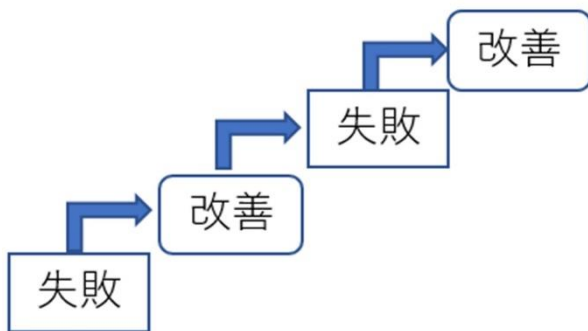
外部・協力者 情報共有 対策立案 アイデア出し

『さらに、状況次第ではありますが、自社のみならず、外部の人や協力者を巻き込んで情報共有・対策立案・アイデア出しをするなどして、一緒に成長していく方法もあり得ますね。』

外部を巻き込まないと限界があることもあったりしますので』

失敗共有シート 起きた事 時系列 なぜなぜ 対処策

次回の作業直前に 今までの改善の蓄積 総ざらい・総確認 できる仕掛け



『そして、失敗について、起きた事・時系列・なぜなぜ・対処策等を共有する失敗共有シートを作って蓄積していくことも大切だと思います』

『さらに、次回の作業直前に、今までの改善の蓄積を総ざらい・総確認できる仕掛けがあると、失敗の可能性を減らせるかもしれません。例えば、作業前に、これまでの失敗を蓄積したシート、マニュアル、チェックリストなどを活用して、失敗予想ミーティングをして、失敗予想項目を書き出してみる、作業開始後もそれを継続的にチェックするというような活用方法ですね』

『なるほど、ありがとうございます。まだまだ試していないことが沢山ありましたので、まずはやってみて、改善したいと思いました』

『はい、いきなり百発百中で良い具体策が作れることはないと思いますので、少しずつやってみて、自社に合うように改善していくのが良いかと思われます。失敗と改善を繰り返して、1ミリでも良いので、前に進むというイメージですね』

制度

『以上は、いろいろな企業様で、よく行われている具体策のアイデア例でしたが、さらに、組織的に制度として行っている対策アイデア例もご紹介しますね』

勇気をもって 報告したこと を表彰する制度

『例えばですが、勇気をもって報告した人を表彰する制度を設けている企業があります。ついつい失敗は隠したくなりますが、表彰することであえて報告しやすくなるという制度ですね』

ヒヤリハット を報告する制度

『また、失敗にはならなかったものの、ヒヤリハットがあった時点でそれを報告してもらい、対処するという制度もあります。これは、ハインリッヒの法則という、1 : 29 : 300の法則と言われている法則がありまして』

1 : 29 : 300の法則 (ハインリッヒの法則)

『一件の重大事故の背景には、29件の小さな事故があり、その背景には、300件のヒヤリハットがあると言われている法則から、これを逆に考えると、ヒヤリハットが300件起きると29件の小さな事故が起きる可能性があり、小さな事故が29件起きると重大事故が起きる可能性があることから、ヒヤリハット段階で対処しようという考えによるものです』

失敗した人を 責めない制度

『また、失敗した人を責めない制度を作ること
で、一刻も早く状況把握をするという制度
もあります。もちろん、故意やルール違反は除
かれますが』

誰かが失敗したら みんなで全力で フォローする制度

『さらに、誰かが失敗したらみんなで全力で
フォローする、声を掛け合う、応援し合うとい
う制度もあります。失敗しない人はいません
から、お互い様ですし、助け合いの文化を作る
ことで、挑戦する人を応援するというもので
すね。挑戦する人ほどリスクがありますから、
失敗を怖れてしまうと誰も挑戦しなくなっ
てしまい、そうすると組織が衰退してしまうお
それがありますので』

人を責めずに 仕組みを作る制度

『加えて、人を責めずに仕組みを作る制度、と
いうことで、人はだれしも失敗するというこ
を前提に、その組織に合った仕組みを探し
続けることで、今いるメンバーのみならず、未
来の仲間が困らない仕組みを、現時点の内か
ら発見しておくということ制度も考えられま
すね』



『なるほど、たしかに、一人一人がどう対策す
るかだけでなく、こうやって、組織として、制
度を作っておくことも重要ですね』

研修講師



Bさん

失敗に対する 「考え方」 検討・共有

- ①失敗は改善の種
その失敗を二度と無くせれば財産
自社だけの仕組みを発見する
- ②ライバルも失敗対策で
日々悩んでいる
1ミリでもリードする意識
- ③いつもニコニコして報告・相談
してもらいやすい雰囲気づくり
- ④日頃から応援・助け合い
をしておくで報告・相談
してもらいやすい
- ⑤小さな失敗で悔しさ・恐ろしさを
バネに改善して成長する
失敗が成長のチャンス
- ⑥人の失敗を聞いて深刻にイメージ
して自分の失敗を遠ざける
人の失敗から学ぶ

『はい、ただ、実際にこういった制度をやるのはとても大変で、すぐにはできないかと思いますが、

いきなり百発百中で良い制度が作れることはないと思いますので、少しずつやってみて、自社に合うように改善していくのが良いかと思われます』

『あとは、企業さまごとに、失敗に対する「考え方」をみんなで共有しておくことも効果的であると思います。

これについては、色々な考え方があるところですので、企業様ごとに検討していただいて、共有していただければと思うのですが、例えば、失敗に対する考え方の例をお伝えしますと』

- 『①失敗は改善の種 その失敗を二度と
無くせれば財産 自社だけの仕組みを
発見する
- ②ライバルも失敗対策で
日々悩んでいる
1ミリでもリードする意識
- ③いつもニコニコして
報告・相談してもらいやすい
雰囲気づくり』

- 『④日頃から応援・助け合いをしておくで
報告・相談してもらいやすい
- ⑤小さな失敗で悔しさ・恐ろしさを
バネに改善して成長する
失敗が成長のチャンス
- ⑥人の失敗を聞いて
深刻にイメージして
自分の失敗を遠ざける
人の失敗から学ぶ
などが、挙げられます』



『なるほど、たしかに、そうですね。失敗してしまった人がいつも落ち込んでしまっても可哀そうだったのですが、こうやって考え方も共有しておくと心が軽くなるかもしれませんね。

それに、失敗はお互い様ですから、それをみんなで力を合わせて乗り越えていける組織を目指したいと思います。

ありがとうございます。がんばります』

<参考>

「失敗しない人なんて

いないことを伝えたい・・・」

「失敗を恐れず挑戦して欲しい・・・」

「失敗を糧にして欲しい・・・」

というよくあるご相談についての物語をマンガ形式でお伝えしました。

色々な考え方があるところですので、一概には何とも言えませんが、あくまで一つの考え方として、意見交換のためのお題などにご活用いただけましたら幸いです。

