

コンサルタンの現場から

第137回

(株)ジェムコ日本経営 高橋 功吉

「コンサルタンの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

品質第一、安全第一

多い労働災害

仕事柄、色々な工場を拝見させていたが、工場内に「品質第一」「安全第一」と、この両方がポスターや垂れ幕等で掲げられている工場は意外に多い。安全と品質はすべてに優先するという考え方がこのベースにあるようだ。

「品質第一」は、お客様満足の基本であり、約束通りの品質をお届けすることが企業経営の基本であり、顧客の信頼を得るためには必須事

「品質第一」は、お客様満足の基本であり、約束通りの品質をお届けすることが企業経営の基本であり、顧客の信頼を得るためには必須事

項と言える。それだけに品質第一で仕事をしなくてはならない。あることから、品質第一を方針として謳う企業は多い。

安全第一、品質第二

それでは、なぜ真の「安全第一」になっしていないのだろうか。それは、このコラムのタイトルのように、安全第一だが、品質も第一というように、どちらが本当の第一なのかかわからないような方針になっているからに他ならない。すなわち、「品質第一」「安全第一」というスローガンを掲げている企業は真の「安全第一」

「品質第一」は、お客様満足の基本であり、約束通りの品質をお届けすることが企業経営の基本であり、顧客の信頼を得るためには必須事

<執筆者プロフィール>

高橋 功吉

(たかはし こうきち)

(株)ジェムコ日本経営 常務理事 グローバル事業担当



大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMCI(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マスターマネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

このことからわかるように、優先順位を明確に示すことが重要ということだ。あれも一番、これも一番ではなく、何が最優先なのかを明確に示してこそ方針は徹底される。「安全第一、品質第二」

優先順位を明確に示す

にはならないということだ。「安全第一、品質第二」であってこそ、安全が最優先されることになる。「品質第一」ということで、不良になりそうだったので思わず設備に手を入れたために怪我をしてしまったということはいくらも聞かれます。「安全第一」と言いながら、実際にはそうならないので、危険な労働環境であったことを踏まえて、1906年にUSスチール社のエルバート・ゲリー社社長が会社の経営方針として掲げたことが出発点とされる。そこで示された方針は、「安全第一、品質第二、生産第三」と、明確な順位付けをされたことで大きく怪我が減ったと言われている。

と言うと、品質を蔑ろにしていると思われるのではないかと言われる方がいる。品質は顧客の信頼を得るベースであり、それが守られなければ事業そのものが成り立たなくなることは誰もがわかっていることだ。しかし、昨今のコンプライアンス問題として取り上げられている事例を見ると、品質第一と言いつつ、納期やコスト削減への強烈的な指示で、現場では品質より納期やコストを優先させてしまったという事態に陥っている例は多い。たまたま表沙汰になっていないが、実際は品質よりコスト優先になっている現場は多いということだ。

経営を推進する上で、取り組まなければならない事項は多い。しかし、どれもこれもというのは実際には難しいということであり、何を優先するのか、優先順位を明確に示すことが大切なのだ。皆さんの企業では、この事例のように「品質第一」「安全第一」と第一が2つもあるということになっていないだろうか。また、優先すべき事項が明確にされた上で業務の指示はされているだろうか。「選択と集中」が事業推進の基本だが、方針を掲げる際も、業務を指示する場合もこれと同じということだ。

弘亜社インターナショナル 製造業向けマーケティングサービス開始

弘亜社インターナショナルは製造業向け有料マーケティングサービス「サムライ・ファクトリー」を開始。12月6日、サービスマスターと



報道各社を集めたプレス発表会兼懇親会を開催した(写真)。サービスマスターは日・タイ・英語に対応。企業情報や製品・サービス情報のはじめ、各社のマーケティング戦略に合わせたオリジナルコンテンツを制作しインターネット検索からの問い合わせを向上させる。

東京都中小企業振興公社 無料経営相談

～経営課題は早めの相談が肝心です!～

都外企業やタイ企業にもご利用いただいております。

経験豊かな経営相談員



梅木相談員(月水金担当) 中尾相談員(月水金担当) 藪本相談員(火曜担当) 森山相談員(月水金担当) 倉地相談員(公認会計士(日本MBA)(木曜担当)) 吉越相談員(月水金担当)

相談時間 >>> 平日13:00~17:00

まずは電話またはメールでご連絡ください!

利用者の声

タイ人担当者の言っていることが良く理解できなかったが相談に来てクリアになった。
バンコク週報を見た知り合いに紹介され利用した。今後も利用したい。
駐在員が自分だけで相談できるところがなかったのととても助かっている。
初めて利用したときから丁寧に対応していただき、何度も利用しています。

相談事例

- 自社で使用する金型の輸入・販売ライセンスがないが、輸入しなくてはならなくなった。
- タイ出張で年間180日を超えてしまった。タイの税務当局からは1年分を納税するように言われたが、日本本社側と意見が食い違っている。
- 会計事務担当の横領が発覚。本件の処理についてどうしたらいいか。
- 解雇した従業員から労働裁判の提起があった。今後の流れや対応策を教えてください。
- 労働安全衛生管理者が必要と聞いたが...

