



新入社員 Y さんの改善報告

Y さんは、エレベーター会社の技術部に勤務する新入社員です。

ある日のこと先輩の技術者たちが討議している場面にであいました。どうやら客先からの要望に対してよい解決策を見出せないようです。

Y さんは、おそろおそろ話をきいてみました。すると、過去にエレベーターを設置した高層ビルに入居した企業から「エレベーターの待ち時間が長くて、社員から苦情が出ている。何とかしてくれ！」という要望だそうです。

先輩たちは、そのためにコンピューターの制御方法をかえたり、いろいろやってみたがうまくいかないということでした。

Y さんは、その話を聞いてあることを思いつきました。それは...

現状の問題点

エレベーターがなかなか来ないという苦情が多い。

イライラした社員の人が文句を言う。

改善点

エレベーターのドアの横に等身大の鏡を設置した。

改善後は

鏡を見ながら身だしなみを整えたり、自分の顔にうっとりしているうちに、エレベーターが来る。

それで待ち時間が長いというイライラや苦情はほとんど無くなりました。

先輩技術者たちは、「イライラ解消 = 待ち時間の短縮」と思い込み、真の問題は心理的なイライラだということに気がつかなかったのです。もちろん簡単に待ち時間を短縮できればよいですが、それが出来ないときには、別の角度から、別の方法でアプローチすべきだったのです。

技術者の人たちは、技術的な手段にとらわれて真の目的を見失っていたのです。新入社員 Y さんは「イライラを解消するにはどうすればいいだろう？」という真因を見ることが出来たのです。

改善前



改善後



改善とは目的を達成するためのもの。ゆえに、まず「真の目的」を把握しなければなりません。そして、目的を達成する手段はひとつだけではなく、いくつかあるということです。私たちは最初に思いついた「手段・方法」に固執する傾向があります。いわゆる「短絡」「思い込み」といわれるものですが、それが「目的と手段の取り違い」を招き、結局は泥沼に陥ってしまうのです。