

## 第36回フォーラム モノづくりの視点と思想を製造業からサービス業まで

日時：H29年4月13日（木）

18：00～19：30 講演

講師



村木 睦（むらき ちか）氏

石川県金沢市生まれ 創価大学法学部卒業

発紘電機(株)、ソニー根上(株)等のモノづくり企業に在籍し、生産革新推進事務局、トヨタ生産方式による改善トレーナー、製造部責任者を経て、2007年株式会社 emu（エミュ）を設立

概要

このテーマにした背景として、日本のモノづくりの総本山とも言うべき日本 IE 協会の年次大会では、ここ数年、プログラム全体の 4 分の 1 がモノを作らない企業が事例を発表していることがある。発表例として、農業法人での改善、工学的アプローチによる地域再生、旅館における経営近代化、エンターテインメントでの IE 活用などがあり、旧来のモノづくりの視点が大きく拡がりを見せて成果を上げている。

講師の村木睦氏は、石川県金沢市を拠点に、製造業を始め、サービス業、医療・福祉分野等のコンサルティングを行う一方、emu academy 金沢校校長、終活カウンセラーなどと幅広く活動をしている。当日は、モノづくりの視点や思想で老舗旅館をどのように改革したか、介護運営にどのように活かしたかを語って頂いた。以下に講演の中から具体的な取り組みをいくつか紹介する。

例えば、製造現場では人の動きのムダを少なくするために、動線を考えたレイアウトを行うが、運営する介護施設ではスタッフの動線短縮を図ることに加え、介護を受ける人のプライバシーを配慮したレイアウトを実践した。

どんな業種も人が主役であり、人の動きからトヨタ生産方式（以下 TPS）の手法でムダを廃除して効率を上げる一方、言葉で意志を伝える能力（発言力）やニーズの把握などの個人の能力を磨いて仕事の質を上げ、両方の軸から生産性向上に繋げている。

改善の基本である整理・整頓の狙いは、ムダが見えるようにすることと働く人に教育を行い、モノが無くなったとかの異常に気がつきやすく、先入れ先出しの遵守、取り置きが容易となる方法を考えさせながら実行した。製造現場で使う生産管理板を介護施設でも活用し、仕事の予定を書き表し、誰が何をいつ行うか、仕事の進み遅れがないか分かるようにしている。働く人が自ら「気づく」状況をつくって、行動を促すような仕掛けがある。

雑誌の取り上げられた旅館の改善では、改善スタッフが現場の仕事を理解するために旅館に入り込み、問題点を把握したことが特筆される。頭の中で理解するだけに留まらず、現場で実践的に行っていることに講師の特長がある。ムダを減らすことで生まれた余裕時間を、お客様へのサービスの質を上げることに注ぎ込み、更には外部に委託していた風呂場の掃除や布団敷きを内部に取り込むことへ、働く従業員が自ら動いた。自分達の働く場を確保するには、どうするかを納得させることが出来たから動けた。製造現場でいう多能工化が、こうしたサービス業でも成果を上げている。責任と権限を委譲して貰った多能工（職）を育成することは、高い生産性と高い仕事の質を保つための秘訣である。

このように改善が成果を上げられたのは、改善の目的や手法を教えながらも、現場で働く人達が自ら考えさせるように教育することが功を奏したと言える。教科書的に 5S や TPS を教える企業 OB は多いが、村木講師のように自ら実践して結果を出した成功例は少ないのではないかな。

講演の最後には、介護施設を運営している立場から人生を締める意味で「終活」が大事であり、老いを待ってからすることではなく、人生を楽しくする為にも早くから準備をすることが大切と平均年齢の高い聴衆者に喚起を促した。その場合も、意思疎通のコミュニケーションが必要だが、それには必ずズレが伴う。コミュニケーションは互いに相手を思いやる気持ちを持って、理解を深める必要があると語った。

最近の人手不足や人材の流動化からパートや派遣労働者が増加している。そうした働き手にも、コスト、生産性、品質を意識して働いて貰うことが必要であり、その為にはコミュニケーションが欠かせない。決してインセンティブだけが意欲を高めるものではなく、高い意欲や意識を持たせるマネジメントも必要だ。最後に、「モノづくり人づくりの原点には、『人は人によって磨かれる』『努力はいつか結果となる』『時をつかむ』がある」と話した。モノづくりも人生も、人との関わりや良きコミュニケーションが大切と感じたフォーラムであった。

(文責：フォーラム担当石川)

19：40～21：00 懇親会（別会場）

## 当日の概要

参加者：25名

### アンケートよりの抜粋

- テーマについて
  - ・ 企業支援での考え方及び自分に役立つ
- 講演内容について
  - ・ 事例が具体的であった
  - ・ 女性経営者は情緒的な話が多いが、村木さんは現場目線だった
  - ・ 説明する話の内容が興味深い。面白く聞いた
  - ・ 幅広い分野を対象に取り組んでいる
  - ・ 終活の話をも真正面から初めて聴取した

