

# 測ること・活かすこと

## - 第 3 回 -

藤原 靖也  
(ふじわらのぶや)

### 名ばかり P D C A サイクル

改善に移す (A) サイクルを回すこととでしつかりとしたビジネスの仕組みを作ろうとする取り組みを指します。

しかし、様々な本にも書いてあることですが、ほとんどの日本企業で使われている P D C A サイクルは今、数字を使ったシステムには厳密にはなっていない。P D C A という名のもとに仕組みが担うべき役割がヒトに押しつけられているのです。

ここに「働いても働いても楽にならない」理由があります。3つ例をあげましょう。

まず、日本で評価される人の多くは、「計画 (Plan)」と「行動 (Do)」に長けている。つまり綺麗な計画書を書き、周りに作業を振るのが上手な人だと思えます。ですが、それをカタチにするために何をすべきなのか、ヒト任せになっていませんか？ 計画書に基づいて、何を具体的にすべきかを「見える化」していかないからこそ、「ブラック労働」つまりヒトの搾取がはびこるのです。

次に、「お客様のことを考える」という点でヒトが搾取されているのです。最たるものは、「おもてなし」です。一時、流行語にもノミネートされましたよね。一見いいものに見える。しかし、ビジネスにおいては

違います。これは「お客様のことを考える」という作業をヒトに無限に押し付けているのです。ここに P D C A サイクルという仕組みはありません。それにヒトの欲求は無限にあるので、無限にヒトの労力を割く結果になっています。

「おもてなし」を要求することはお客様至上主義という名前のもとにヒトの力を搾取していることに他ならないのです。

さらに、肝心の数値に基づいた「確認 (C)」と「改善 (A)」が数字に基づいてなされていないのです。例えばチェックリストなどを用意しても、最終的に上司は「これからは気をつけるよ」と注意し、部下は「以後気を付けます。」で終わりになってしまいうことも多いですよ。これでは、せっかく用意した目標値が、結局は「形だけ数値」に成り下がってしまいます。ここでも「ヒトの搾取」が起こっています。

「すべての仕事を効率的にするために仕組みがあり、正しく活用されなければならない」。当たり前のことかもしれませんが、とりわけ「確認」と「改善」をきちんとした仕組みに落とすのは簡単ではありません。仕組みが徹底して整備されない限り、ヒトの搾取は続くでしょう。

(和歌山大学経済学部准教授 博士(経営学))

### 第119回 わだい浪切サロン

和歌山大学・岸和田市地域連携事業  
和歌山大学・大阪府立大学連携特別講座

## 百聞は一投にしかず～パラスポーツ・ボッチャ～

日時 1月15日(水) 19:00  
20:30

話題提供者 奥田 邦晴 氏

大阪府立大学  
総合リハビリテーション学研究所 教授  
(一社) 日本ボッチャ協会代表理事

場所 岸和田市立浪切ホール  
1階 多目的ホール

### ！ わだい浪切サロンとは？

毎月第3水曜日(2月と8月を除く)の午後7時～  
岸和田市立浪切ホールで開催するmini和歌山大学です。

申込み  
不要

参加費  
無料

お問合せ先 ▶▶▶ 和歌山大学岸和田サテライト 〒596-0014 岸和田市港緑町1-1 岸和田市立浪切ホール2階  
電話/FAX: 072-433-0875