

## 半期を振り返って

突然ですが、皆様は「PDCA」をされていますか？

「PDCA」とは、ある目標を達成するために

計画を立て (Plan)  
その計画に沿って行動し (Do)  
その行動した結果を検証し (Check)  
改善・見直しを行う (Action)



これらの項目をサイクルとしてまわし、継続的に業務改善することです。

去る8月2日、私たちは半期の振り返りと懇親会を行いました。

営業、FP、業務改善、HP、公会計の5つのグループに分かれそれぞれ年初に立てた1年間の活動計画の進捗状況を確認し、下期の行動計画を話し合いました。計画に沿って取り組み、成果は出ているか。目標に対して達成率が伸び悩んでいる項目については、どのように改善すれば目標値に近づけるのか。各グループは「目標達成のために今何をすべきか」を時間ギリギリまで話し合いました。

会議の最後は、グループリーダーがグループの行動計画の進捗状況や下期の行動予定について発表し、職員は疑問点を積極的に質問しました。

その後の懇親会では各グループごとにテーブルを囲み、おいしい料理に舌鼓を打ちながら下期に向けて英気を養いました。後半のビンゴゲームでは、

「早抜けがいい商品をGet出来るとは限らない」ということで、抜けた者は1～24の好きな番号を言い、その番号に割り当てられた商品が獲得できるという内容でした。早く抜けてもポケットティッシュ4個！ということもあり、予測できない展開に大盛り上がりでした。そして、24人中最後の最後に抜けることができた社長は、急きょ導入された罰ゲームでメキシコ民謡の「つばめ」を歌い、その美声を職員に披露しました。



今年も折り返し地点を過ぎました。

私たちはPDCAで継続的に業務改善をし、皆様に喜んでいただける良い仕事をご提供できるよう努力して参りますので、よろしく願いいたします。

# 部下への指示出しは「5W3H」を心掛けよう

会社は社長さん一人では仕事が完結しません。適材適所にさまざまな人材を活用することが不可欠です。社内では職位が上にいくほど、他人に指示を出すことのウエートが大きくなります。特に社長の仕事の大部分は「指示出し」になるでしょう。それゆえ、的確な指示を出し、部下に正確に仕事をしてもらうための会話術をぜひ身につけたいものです。

例えば、このようなあいまいな指示をしていませんか。

この資料をコピーしてほしい。なるべく早く。20部くらいあればいい。  
見やすく拡大コピーして、できあがったら部長に渡しておいて



上記の指示のどこがあいまいだと思いますか？

## ・あいまいな指示はお互いが嫌な思いをする

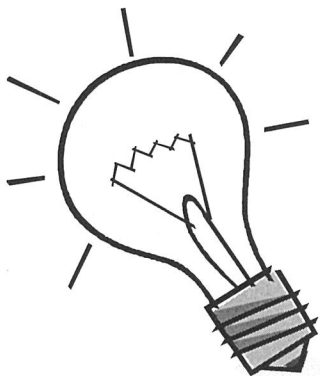
上記の指示をそれぞれ分解します。仕事を頼まれた側は、次のような箇所で判断に迷うのです

- 「なるべく早く」→具体的に何日の何時までに仕上げればいいのかわからない
- 「20部くらい」→ちょうど20部印刷すればいいのか、若干加減すればいいのかわからない
- 「見やすく拡大コピー」→どのくらいの縮尺でコピーをとればいいのかわからない
- 「できたら部長に渡して」→できあがったコピーを全て部長に渡せばいいのかどうかわからない

ここまであいまいだと、意図が正確に伝わらず、必ず仕事の仕上がりに不満を持ちます。部下にしてみても、あいまいなまま進めた仕事にダメ出しを受けても、モチベーションが下がる一方。お互いが嫌な思いをするのです。仕事の指示は必ず「5W3H」を心掛けましょう。

「When=いつ」「Where=どこで」「Who=誰が」「What=何を」「Why=なぜ」  
「How=どのように」「How many=いくつ」「How much=いくら」

を当てはめて指示を出すことが大事です。指示内容によっては、必ずしも「5W3H」すべてが埋まるわけではありませんが、できるだけ多くの要素を伝えることが大切です。先の指示の場合、以下のように指示を出せば、部下も誤解せず、正確な仕上がりが期待できます。



「この資料をコピーしてほしい。今日の午後3時からの会議で使うので、私が外出から戻る2時までお願い。部数は20部。125%に拡大コピーして見やすくしてほしい。できあがったら1部を部長に渡し、残りを私の机の上に置いてください。何か不明点は？」

実際、ここまでの的確な指示ができる上司はあまり多くないかもしれませんが、しかし、的確な指示は業務の効率化、ひいては業績アップにつながります。社長さんはもちろん、管理職にも指示出しの「5W3H」を徹底してみたいと思います。