



小栗キャップの News Letter

税理士法人オグリ 代表社員・税理士 小栗 悟

岐阜本部 〒500-8847 岐阜県岐阜市金宝町1-3 岐阜第一生命ビル 4F

TEL : 058-264-8858 FAX : 058-264-8708

名古屋本部 〒460-0002 名古屋市中区丸の内一丁目16-15 名古屋フコク生命ビル 6F

TEL : 052-222-1600 FAX : 052-222-1611

Email : info@otc-oguri.com <http://www.otc-oguri.com>

2016年3月10日(木)

標準化の推進

ビジネスでよく活用されている「標準書」の元になっている“標準”の定義は、JISによれば「関係する人々の間で利益又は利便が公正に得られるように統一し、単純化を図る目的で、もの（生産活動の産出物）及びもの以外（組織、責任権限、システム、方法など）について定めた取り決め」（JIS Z 8002 : 2006）となっています。メーカーでは品質管理を推進する上で、「標準書」を整備する過程を「標準化」と呼び、バラツキのない製品を生産するために欠かせない活動となっていることは周知の通りです。

ビジネスにおける「標準化」の推進

このような「標準化」は、労働集約型産業社会で始まりましたが、知識集約型産業社会となった現代でも大いに活用価値があります。特に、部署のメンバーが繰り返して遂行する業務（生産・販売など）、年に1～2度定期的に遂行する業務（年度経営計画策定・株主総会など）は、関係者が共同して的確に業務を処理するガイドラインとして活用されています。実務では、現在の業務の遂行方法をそのまま書き出して標準書とし、教育・訓練、業務の管理に用います（販売業務の標準書を図に例示します）。

標準書は、経営管理の P-D-C-A の「P」（PLAN）に当たります。

標準書の様式（例）

タイトル：〇〇の販売業務

No.	標準作業	ツール	留意点
1	初訪・自己紹介	名刺	
2	自社事業・商品紹介	タブレット	USP 強調
3	ニーズ聞き出し	Q リスト	
4	(略)		
5	USP 訴求	デモ	
6	(略)		
7	見積提示		
8	販売契約		
9	納品		
10	フォローアップ		

すなわち、標準書通りに業務を遂行（DO）して、正確性、効率などの視点で問題点を CHECK し、元の標準書を改訂（ACTION）することにより、業務改善が行なわれます。これを「標準化」と言い、経営管理に欠かせない活動のひとつとなっています。

経営者・管理者の留意点

目標管理制度では、標準化の推進によって業務改善を進めるテーマ・目標が多いと言えますから、この視点から自社・自部署の業務改善に取り組むと良いでしょう。



標準化の推進で
業務改善！