



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4月6日(水)

次工程はお客様

「顧客ご満足の追求」は、全ての企業にとって重要な使命と言えますが、この考え方を社内の前後工程に応用すると有益です。

例えば、表に示した社内工程のつながりの中で「製品保管・入出庫」の次工程は「荷造り」の工程であり、このような前後工程の関係に注目して、様々な改善を進めることができます。

「次工程はお客様」と“BPR”

“BPR (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)”は「企業活動や業務の流れを分析し、最適化すること」ですが、これを「次工程はお客様」という視点で活用することができます。

次の例は保管工程の担当者が出荷工程の「出庫された製品を並べ替える作業を減らし、残業を低減したい」というニーズを知って、「出庫する時の作業順序を変える」という改善策をとり、効果を上げたものです。このように、前後工程で問題点を話し合うことは、有益な改善につながる事が多いと言えます。

前後工程の協力による“BPR”(例)

工程	業務内容	所要時間	改善策
	資材準備		
生産	半製品準備		

	充填		
	(中略)		
製品	入庫		
保管	出庫		(T) (注)
出荷	荷造り	18→16	(D) (注)
	発送		

(注) “DRASTIC” の T (順番を変える)、
D (手間を減らし、残業時間減少)

[DRASTIC 分析]

D : Discontinue : やめてしまう。
R : Revers : 反対にする。
A : Assign : 役割分担する。
S : Substitute : 代替する。
T : Turn : 方向・順番を変える。
I : Into Pieces : パラバラにする。
C : Concentrate : 集中処理する。
Concurrent : 並行処理する。
Combine : 結合する。

経営者・管理者の留意点

部門間の“BPR”を「次工程はお客様」、「DRASTIC」の視点で行い、目標管理の部署間共同目標の設定、改善目標達成に応用することをお勧めします。



“次工程はお客様”が
BPRにつながる!