

airface[®]

Create Goodness Circulation

その企業・その職務に必要な固有の価値観を改善活動で定着





企業や職務の価値は「何を提供するか」だけではなく、
「どのように提供するか」「どのように働くか」にあります。

そして、その企業・その職務に必要な固有の価値観は、
チームでの改善活動を通じてしか定着しません。

なぜなら、価値観は「教えるもの」ではなく、
「体験し、実践し、根づかせるもの」だからです。

目的：価値観が定着すると？

1. チームでの改善活動がその企業・その職務に必要な価値観を定着する
2. 相手（取引先・顧客・社内）への気遣い・配慮が自然と生まれる
3. 気遣い・配慮が生まれるため、相手の状況を深く正しく理解できる
4. 相手の状況を理解できるからこそ、適切で柔軟な対応ができる

その結果、相手に喜ばれ、必要とされ、信頼を獲得し、組織の持続可能性が実現

できます。「忙しいから改善に時間を割けない」のではなく「忙しいからこそ、今すぐチームでの改善活動を始める」ことが必要です。

価値観の定着は、一度の研修や指示では実現しない。
現場での日々の小さな改善活動の中で育むものです。

以下の問題が発生する

- 意思決定基準が曖昧になり、メンバー毎に判断基準が異なるため、バラバラな対応になる
- 価値観の共有がないため、気遣い・配慮の必要性を感じず、組織内の信頼関係が希薄になる
- 気遣い・配慮が不足するため、相手（取引先・顧客・社内メンバー）の状況を深く正しく理解できず、ミスやトラブルが増える
- 相手の状況が見えていないため、柔軟な対応ができず、機械的で非効率な業務遂行になる

「効率を重視しているはずなのに、現場は混乱し続ける」という矛盾した状態に陥り、企業・チーム・個人は競争力を失い、衰退していきます。

短期的な成功は、個人の属人的な対応で達成できる場合がありますが、長期的な安定と成長は、組織全体の価値観が統一されチームの思考と行動が最適化されているかにかかっている

1. 「価値観が定着したチームとは？」のイメージ・絵を共有する
2. 「普段の仕事で、違和感はないか？」と各自が考える
3. 「具体的にどうなっているか？」をメンバーと現場確認
4. 「なぜ、この手間が発生しているのか？」根本原因を考える
5. 「どうすれば、よりスムーズになるか？」正しい状態を設定
6. 「改善の効果をどう測るか？」尺度を決める
7. 「まず試してみる」 → 変化を確認し、さらに改善を重ねる

Q：チームでの改善活動による価値観の定着は、マニュアルやツールによるパターン対応よりも、実は効率的で効果的ではないですか？

A：その通りです。パターン化された対応に頼るよりも、チームでの改善活動を通じて価値観を定着させる方が、長期的に見て効率的であり、効果的です。

- ✓ 変化のある現場では、マニュアル化が難しい
- ✓ 想定外の事態にも強く、長期的な効率を向上させる
- ✓ 変化に強い組織をつくり、持続的な成長を実現できる

パターン対応の限界：予測可能な状況にしか機能しない

マニュアルやツール・フォーマットによるパターン対応は、あらかじめ決められた対応方法を標準化することで、一定の効率化を実現できます。しかし、この方法には**決定的な弱点があります**。

① 変化がある現場では、マニュアル化が難しい

- ・ マニュアルは、想定内の業務プロセスを標準化することには有効ですが、想定外の状況や例外には対応できません。

② **パターン対応に依存すると、柔軟な判断力が育たない**

- ・ ルールに従うだけの環境では、個々のメンバーが「なぜ、この対応が必要なのか？」を考えなくなるため、状況に応じた判断力が失われます。
これは、単純な業務の繰り返しでは問題になりませんが、組織全体として持続的に競争力を維持するためには大きな障害となります。

① 価値観が定着することで、チーム全体の判断力が向上する

- ・ マニュアルは「やること」を指示するものですが、価値観の定着は「どのように考えるべきか」を浸透させるものです。その結果、状況に応じた判断ができるメンバーが増え、チームとしての対応力が向上します。

② 想定外の事態にも強く、長期的な効率を向上させる

- ・ 価値観が定着していれば、個々のメンバーが「この場合、最も適切な対応は何か？」を考え、柔軟に対応できるようになります。パターン対応では例外処理が増え、手間がかかる状況でも、価値観が浸透したチームでは「現場で判断できる範囲が広がる」ため、結果的に業務の効率が向上します。

③ 変化に強い組織をつくり、持続的な成長を実現できる

- ・ マニュアルに頼る企業は、変化が発生するたびに「マニュアルの更新作業」や「新ルールの追加」を繰り返す必要があります。しかし、価値観が定着した組織では「チームが自ら考え、状況に応じた対応ができる」ため、変化に即応できる体制が整います。

参考：効率と効果の比較

効率	マニュアル・ツールによるパターン対応	チームでの改善活動による価値観の定着
導入コスト	低い：ルールを設定すれば即導入可能	高い：改善活動による価値観の定着が必要
標準業務の処理速度	早い：決められた作業はスムーズ	ほぼ同等
想定外の対応	遅い：マニュアル外の事態に対応できない	早い：チームが柔軟に判断できる
長期的な業務効率	低下：例外処理が増え、対応の属人化が進む	向上：チーム適応力が高まりトラブル減少

効果	マニュアル・ツールによるパターン対応	チームでの改善活動による価値観の定着
チームの成長	限定的：ルールに従うため判断力は育たない	高い：状況判断力と主体性が向上する
顧客満足度	低くなる可能性：定型的な対応しかできない	高くなる：個別の事情に応じた対応が可能
組織の柔軟性	低い：変化に弱く、更新が頻繁に必要	高い：変化に応じチームが自律的に動ける
競争力の維持	低下しやすい：他社との差別化が難しい	向上しやすい：独自の価値が生まれる

チームでの改善活動を通じた価値観の定着は、マニュアルやツールによるパターン対応よりも、長期的に見て圧倒的に効率的であり、効果的です。

1. チームでの改善活動を通じた価値観の定着により、組織全体の判断力と適応力が向上し、トラブルや非効率な業務が減少する
2. マニュアルやツールではカバーしきれない状況に対しても、価値観が定着した組織は、自律的に対応できるため、長期的な業務効率が向上する
3. 結果的に、チームでの改善活動を通じた価値観の定着を導入した組織は、持続可能な成長を実現し、競争力を維持し続けることができる

「ルールを決めれば解決する」時代は終わりました。今こそ、チームでの改善活動を通じて、企業と職務に必要な固有の価値観を定着させるべきです。