

2. 日常業務の管理監督

1

PDCAサイクルとは



POINT

- PDCAサイクルで仕事のレベルを上げる
- P(計画)、C(検証)、A(改善)が大事

(1) PDCAサイクルとは

PDCAサイクルとは、①Plan(計画)、②Do(実施)、③Check(検証)、④Act(改善)、を回す仕事の進め方のことを言う(図1)。仕事を進めるときの基本であり、この手順で仕事をすると良い結果に導ける。

一般的に、仕事の成果とはDの結果のことを指す。いくら良い考え(P)や良いフォロー(C、A)を試みたところで、実施結果が悪ければ意味がない。動きの悪い人に向かって「走る前に悩んでいたってダメだ。走りながら考えろ」という指摘をすることがあるが、実施(D)がないと成果にはつながらないということの意味している。

しかし、Dだけでは良い仕事にはならない。仕事の価値を高めるために重要なのが、効果的なP、C、Aである。

(2) 印象が鮮明なうちに検証、改善する

Pは、設計図、シナリオをつくることを言う。建物や複雑な機械をつくるのには設計図が必要であり、感動的なドラマには、良いシナリオが不可欠である。同様に、良い仕事をするためには良い計画が必要だ。行き当たりばったりでは、良い建物、良いドラマ、良い仕事は期待できない。

計画を立てたら、次はDであり、その後にC、Aが続かなければならない。Cでは計画と実施の差を検証し、これを改善(A)につなげる。

ところが、苦労した仕事、大きな成果が上がった仕事では、満足してC(検証)まで行わないこともある。良い結果が出た場合のポイントや問題点の検証は実施直後に、強く鮮明に覚えているうち

に行うことが重要である。

検証の後は改善(A)である。今回の実施の仕方や結果を検証した上で、次回はどうしたらもっと良い結果を導けるのか、そのやり方を改善すると次回は今回よりも良い結果につながる。

日々、仕事に追われている人こそ、仕事をやりっ放しにせず、検証したり改善したいものだ。この努力によって、次にまた同じような仕事をするときに、より効率的になり、仕事の成果のレベルを上げることができる。

(3) スパイラルアップ

PDCAサイクルをひと回りすると、次回は一段上のレベルに到達する。これを繰り返し向上することを「スパイラルアップ」と言う。スパイラルとは螺旋、渦巻きのこと。PDCAサイクルを繰り返しながらより良い状態にレベルアップしていくのである(図2)。「PDCAを回せ」と言うことがあるが、これは単に実施するだけではなく、きちんと計画を立て、実施後はすぐに検証し改善することを何度も繰り返してレベルアップせよ、という意味である。

ここで注意すべきことは、「回す」ことが目的になってしまうと、レベルアップせずに同じ場所をグルグル回るだけになってしまうことだ。同じレベルでDを繰り返しては仕事のレベルは上がらず、スパイラルアップの機会を逃してしまう。

たとえば、同じ失敗を繰り返しているようなことはないだろうか。重要なことは失敗したかどうかではなく、失敗から学ぶかどうかである。実施結果について反省点はないか検証し、改善を加えてスパイラルアップしよう。

図1 PDCA サイクルとは

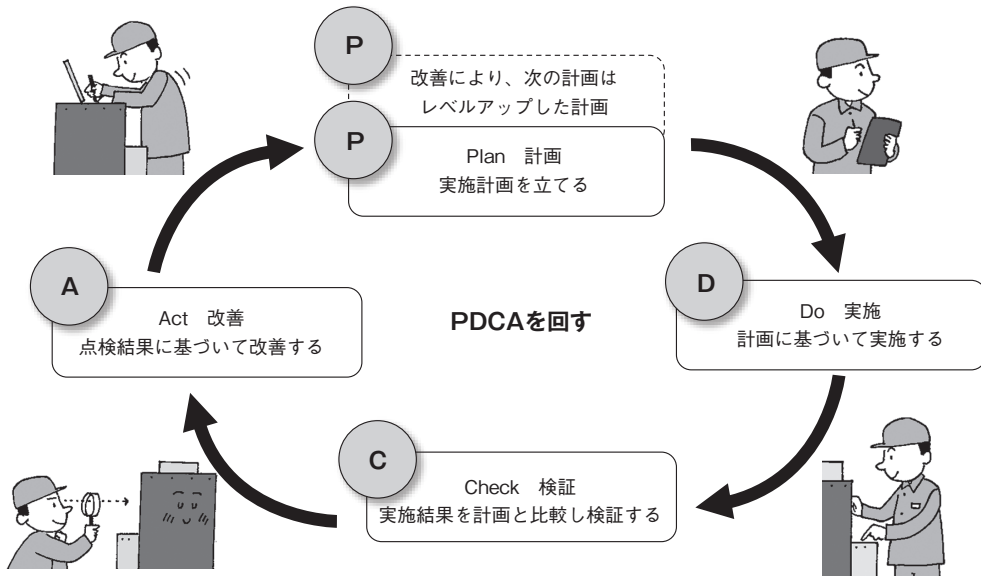


図2 常にスパイラルアップを図る

