

4

「後工程はお客様」の考え方で行動

「後工程はお客様」の考え方

工程（プロセス）

工場では多くの人たちが**工程（プロセス）**を分担し、協力しながらものづくりをすすめています。いくつかの工程を経て最終的に一つの製品に仕上げられてお客様の元に届けられます。各工程は密接なつながりを持っています。どこか一つの工程に問題が生じてても完璧な製品を生産することはできません。

仮に、どこか一つの工程で不良が発生した場合を想像してみてください。お客様の元に届いた不良品は使い物にならないばかりではなく、場合によっては製品の再生産や手直しが必要になります。下手をすれば損害賠償の対象になり、問題の程度によっては二度と注文がこなくなるかもしれません。

後工程はお客様

このような問題を解消するには、「**後工程はお客様**」の考え方で仕事をしていく必要があります。後工程とは、「自分の仕事の結果を受け取る、引き継ぐ、あるいは自分の仕事に影響をおよぼす相手部門または人のこと」を指します。工場の最終工程であれば、後工程はお客様（本当の顧客）です。自分たちの仕事の後工程はどこか、あるいは誰かを確認し、自分の仕事が最終のお客様にどのような影響をおよぼすかを常に念頭に置いて、後工程の満足度を高めていくことが大切です。

必要なものを、
必要なとき、
必要な数量だけ

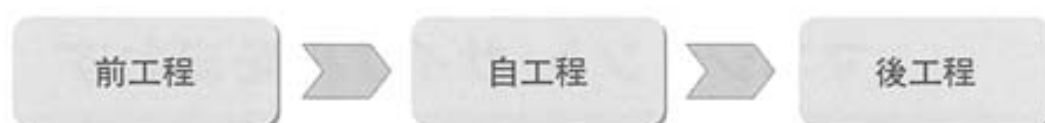
ジャストインタイム
（JIT）

また、「後工程はお客様」の実践では、“**必要なものを、必要なとき、必要な数量だけ**”後工程に供給するという原則を徹底することが大事です。この原則は、**ジャストインタイム（JIT）**を実現するときのキーワードです。

「後工程はお客様」を実現する行動の仕方

考え方や原則がわかってても「後工程はお客様」は実現しません。どのように行動するか、その実践が大事です。

図表Ⅱ・4 「後工程はお客様」の考え方



後工程とは「自分の仕事の結果を受け取る、引き継ぐ工程」のこと。
 (最終工程はお客様に直結している)

「後工程はお客様」の考えとは

- ① 自分の仕事の責任を果たす
- ② 後工程に不良品を送らない
- ③ 前工程から、良いものだけを受け取る
- ④ 後工程が仕事をしやすいようにして渡す
- ⑤ 時間を守る

①自分の仕事の責任を果たす

後工程に迷惑をかけないためには、全員が**自分の工程に責任を持つ**ことです。最初の工程から最後の工程まで、これを徹底することで、よい製品をつくり出すことができます。

②後工程に不良品を送らない

自分の作業で不良品をつくっても、気づかずに後工程へ渡してしまうとどうなるでしょうか。後工程の人の仕事もムダになり、大きな迷惑をかけます。**後工程に不良品を送らない**ことです。

③前工程から、良いものしか受け取らない

前工程からは、**良いものしか受け取らない**ようにします。後工程は前工程から良品しか受け取らない責任があります。もし、不良品が送り出されてきた場合、内容を指摘して前工程へフィードバックするようにしましょう。

④後工程が仕事をしやすいようにして渡す

製品を後工程に渡す場合、汚れたまま渡す、左右逆にして渡す、整理しないで渡すなどの行為は迷惑になります。**後工程が仕事をしやすい**ような形で引き渡しましょう。

5

マネジメント・サイクルをまわす

仕事はPDCAをまわすこと

PDCAのサイクル
(マネジメント・
サイクル)

仕事をすすめる場合の最も基本的な原則は、PDCAのサイクル（マネジメント・サイクル）をまわすことです（図表Ⅱ・5）。PDCAのサイクルは、もともと品質管理の分野から普及したもので、提唱者デミング博士にちなんでデミング・サイクルとも呼ばれています。

マネジメント・サイクルのPDCAは、次のキーワードの頭文字をとったものです。

Plan(プラン=計画)…目的・目標を明確にし、その達成方法を決める

Do(ドゥ=実行)…計画にもとづいて実行する

Check(チェック=評価)…実行した結果を評価する

Action(アクション=対策・処置)…チェックにもとづき対策・処置をとる

仕事（マネジメント）は、P→D→C→Aのステップを確実に踏むことによって、成果をあげることができます。この一連のサイクルをまわすことによって、首尾一貫した仕事ができるようになるからです。**仕事の全体の枠組み**の**全体の枠組み**を考えることといえます。

具体的にステップを追ってみましょう。まず上司の指示をもとに、実際の仕事のすすめ方について計画を立て、それを実行します。現場リーダーは自分の仕事だけでなく、メンバーの仕事にも気を配りながら業務を遂行します。一連の仕事が終わったら、その結果を計画と比べてみて評価します。もしそこに問題があれば、対策・処置を行います。そして、そこから得たノウハウや経験を次の計画に生かすことで、仕事の質は向上します。

よく、忙しくて計画など立てる時間がないとか、評価などやっていると聞きます。しかし、もともと計画は実行の効率と質を上げるためにやることです。