



編集責任者  
松本幸雄

今年も、環境問題の地球温暖化対策と企業のあるべき姿が、我々が生き残るための条件となってきました。皆さんの会社ではいかがでしょうか。

## シックスシグマ その2

先月号でとりあげた、今世界の優良企業( GE、ソニー、東芝など) で大きな効果をあげている経営手法「シックスシグマ」の具体的な進め方について説明します。

### (1) 定義

シックスシグマで最初にやるべきことは、何が問題なのかを明確にすることです。これを正しく出すためには、「顧客要求事項」を把握して「目標を設定」することが必要です。

実際にあったデパートの例では、法人顧客が減少しているのに、外商部の強化をしようと問題を定義しました。しかし、よく調べると外商での新規顧客は従来以上に獲得しているのに、商品やサービスの質の低下で既存顧客が大幅に流出しているのが発見されました。この場合の問題の定義は商品・サービスの向上となってきます。

### (2) 測定

続いてやる事は、「測定」です。経営者でKKD(勘と経験と度胸) で仕事をやる方を、見受けません。それを否定するわけではありませんが、事実に基づく「測定」を入れることにより真実に近づき、社員にも説得力を持たせることができます。

筆者が訪問したある製造業の会社では、クレーム問題で悩んでいました。そこで、「昨年のクレームはどんな項目のクレームが何件発生しましたか? 」と尋ねても、測定をしていないため正確な答えが返ってこないのです。これでは、効果的な対策を立てるのは難しくなります。

### (3) 分析

次に実施するのは、測定したデータがそのままでは、真の原因をつかむことが難しい場合があります。従って、エクセルで棒グラフや折れ線グラフにするなどして、視覚的わかりやすいデータと

して分析することが大変有効です。最近では、パソコンが一般的に普及して誰でも簡単に表やグラフができるので、是非とも活用していただきたいと思います。

### シックスシグマの推進方法

1. 経営課題・目標の明確化
2. プロセスの質とバラツキ改善
3. 顧客満足度と利益の向上

### (4) 改善

分析を実施して原因が判明したら、改善策をたてます。具体的な改善策をたてる有効な方法としては、ブレインストーミング(批判をしないで自由に意見をださせる方法)などを活用すると効果的です。また、提案された複数案の選択の基準は、「効果」と「労力・時間・コスト」の比較をして、最善策を選ぶことです。

今まで製品の傷不良で悩んでいた製造会社A社では、最初改善策として500万円の設備投資をして対策しようとしていました。しかし、社長から予算がなくて止められて、作業手順を工夫する方法を採用したところ、ほぼ同等の効果が得られた例があります。

### (4) 維持(コントロール)

最後の維持ですが、これは対策をしてもしばらくすると、元の木阿弥ということがよく発生します。それを防ぐために、管理基準・方法を決めて社員への教育を実施し定期的に確認することです。これを行うことで、対策のしっかりした歯止めが有効になってきますので、ぜひ活用していただければと思います。

# 小規模企業の ISO成功事例

## 《なぜ、今 小規模企業が取得するのか》

ISOに限らず、当社で支援している企業の80%以上は、50人未満の小規模企業です。それらの企業は、取引先などからの要求に応じてISOを取得している場合が多いのですが、最近では以下の理由で経営戦略の一環として取り組む企業も増えてきました。

2・3代目の若手経営者が、必要性を感じる社内で経営に役立つルール作りを行いたい  
「個人商店」から「企業」へ成長したい

## 小規模企業の取得メリット

### 《会社の成長には、社内の整備が必須条件》

小規模企業で、しかも若手経営者の方ほど、ISOの必要性を実感しているようです。小規模企業の特徴としては同族経営の会社が多く、社内に仕事の内容を決めたルールなどが存在しません。古くからいる社員はそれに慣れていますが、新しい社員には何らかの決まりごとが必要になってきました。昔のように『仕事は見て覚える』ことが出来なくなってきたのです。

茨城県内の金属加工を営んでいる中小企業（社員40名）では、ISOで社内のルールを整備し、大手企業の退職者を積極的に雇用しています。それにより企業内の様々な管理手法を確立することに成功しています。企業が成長していく過程では、ルール作りや組織の充実など、社内環境を整備することが急務なのです。



商工会・組合の皆様、ありがとうございました！

## 2月の開催内容（講師：松本） **\*\* セミナー情報 \*\***

- 2/4 城里町商工会様【中小企業の成功のポイントはここだ！】
- 2/7 大子町商工会様【成功する経営の法則】
- 2/8 茨城県電気工事業工業組合様【経営への成功の法則】

## 知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事にはなくてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

### 【第8回 無料のオフィスソフトの導入で、費用を削減しよう！】

オフィスソフトといえば、「Microsoft Office」が定番。でも、ExcelやWordのほか、PowerPointまで入った「Microsoft Office Standard 2007」を新規に購入すると、5万円前後となかなか高価です。これをパソコン全部に買うのはとっても大変・・・。

そんなときは、Microsoft Office とほぼ同じ使い勝手に互換性の高い、無料のオフィスソフトを導入するという手があります！

#### 無料の統合オフィスソフト

「**OpenOffice.org**」と「**StarSuite**」  
OpenOffice.orgは、米国 SUN Microsystems が開発し、オープンソフトウェアとして公開したオフィスソフトです。  
StarSuiteは、OpenOffice.orgの商用版として販売されているオフィスソフトで、どちらもほぼ同じ機能になっています。  
Microsoft Officeのファイルを読み書きでき、高い互換性を持っているソフトです。

ただし、Excelのマクロに完全な互換性がないため、マクロが正常に動かないという欠点があります。

#### OpenOffice.org

OpenOffice.orgは、以下のサイトから無料でダウンロードできます。

<http://ja.openoffice.org/>



#### StarSuite

StarSuiteは有償ですが、Googleから技術サポートがないという条件で無料配布されています。

[http://pack.google.com/intl/ja/pack\\_installer.html](http://pack.google.com/intl/ja/pack_installer.html)



### ㈱マネジメントセンターの業務内容

ISO9001（品質マネジメントシステム）、ISO14001（環境マネジメントシステム）、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）、ISO22000（食品安全マネジメントシステム）、プライバシーマーク（個人情報保護マネジメントシステム）、社員教育研修（幹部社員教育）、人事・賃金制度研修、経営戦略・事業計画研修、その他中小企業経営に関する支援全般

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL029-246-4671 FAX029-246-4672 mail: [info@isommc.com](mailto:info@isommc.com)