

カイゼンが当たり前に行われる組織になるには、経営者が自社の進むべき方向を明確に示すことが必要だ。個人がバラバラな

ニーズや個人の価値観が複雑で多様なものとなり、常に変化している。それゆえに、対象とする顧客を絞り、自社ならではの提供可

意図を持って、顧客の声を意識を向けると同時に、顧客とさまざまな接点を持つ従業員の声からもヒントを得られるようにしたい。カイゼンに取り組むなかで直

向性を持ち、その実現を目指すカイゼンを進めるのだ。

顧客を知るには、経営者は社会の変化や顧客の声に

浅井 太郎（あさい たろう）コンサルティング事業本部経営コンサルティング第2部マネージャー



環境が整っていないと仕事にムダが多くなり、都度発生する問題も根本原因を見定めることが困難で、問題解決をしようという機会が生まれにくい。まずはモノや情報の流れの整理整頓と、現状の仕事の正しいやり方を明らかにすることが前提となる。そして、

を整え、それらの結果を客観的に評価する仕組みも必要だ。また、自社の経営環境が厳しい時もカイゼンの取り組みを立ち消えにしないことや、マンネリ化する場合には経営者自らが大きな課題を設定したり組織体制を変えたりすることで自組織に揺らぎを起こすことも必要で、経営者自身のカイゼンに対する信念が問われる。

顧客志向と経営者の役割

カイゼンの原点回帰(4)

り、成果を積み重ねることができ。その達成

面する課題に對して、従業員が顧客志向

り生まれる顧客志向の気づきを集め経営に生かす好循環を生むことができる。

4回にわたり、カイゼンの原点となる考え方である、顧客志向、人間性尊重、プロセス重視に基づいて、

感が自らの取り組みに自信を深め、カイゼンの継続を生むのだ。

能な価値を見定め、それを組織のプロセスを通じて顧客に届ける適切な方策を

で考える習慣を持つ、従業員自身も社会の変化や顧客のニーズに感度を高め、

また経営者が自社のカイゼンを見直す時には、以下のポイントを確認したい。

の育成も必要だ。カイゼンを単純なものと考え、従業員任せではうまく進まない。カイゼンの継続に

実現するものにカイゼンを現するヒントにしていただければ幸いである。

経営者が自社の進むべき方向を明確にするには、顧客志向で考えることが基本だ。今の時代は、社会の

客に届ける適切な方策を考える必要がある。経営者が顧客志向のメッセージを

現場にも有用な情報が蓄積される。トップが顧客志向のメッセージを具体的に発

の基礎教育ができていないかどうかということだ。職場

をまたぐプロジェクト体制

（毎週木曜日に掲載）

