

今こそ現場力の強化が急務

延期された“もう一つのオリンピック”

紆余曲折の末、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。その陰で、コロナ禍のため来年に延期された“もう一つのオリンピック”をご存じでしょうか。

それは中国・上海で開催される予定だった「技能オリンピック」（国際技能競技大会）です。これは、2年に一度開催され、56の職種（左官や溶接、钣金、レストランサービス、介護等々）で、世界一の技能を決める大会です。

現場力の劣化

日本は、2007年大会で金メダル獲得数が第1位となりました。しかし、その後は、毎回の如く順位を落とし、前回は7位という結果でした。この状況を多摩大学学長の寺島実郎氏は、世界に占める日本のGDP比率がピーク時の3分の1まで落ち込んでいることを踏まえて「日本の現場力が劣化している」と捉えています。

現場力は、すべての職種に当てはまる

さて、ここで言う「現場」とは何を指すのでしょうか。企業にとっては、顧客への価値創造を担う活動の場すべてが「現場」です。そう考えると、技術部門だけではなく、営業やサービス部門、または電話での顧客対応にいたるまで様々な現場があり、そこに問題はないか考えるべきでしょう。現場力とは「現場で起きる様々な問題を能動的に発見し、解決する。そして顧客の満足度を高める力」です。

こんな現象はありませんか（現場力低下事例）

- ☒過去の重大事故事例が、教訓として継承されておらず、同じ事故を再発させる
- ☒現在も稼働している古いシステムを誰もメンテナンスできないため、すべて一新させるコストが莫大となる
- ☒人件費削減により、教師役のベテランが不在となり、若手が育たないだけでなく、定着もしない。結局、人件費が増大
- ☒長いお取引顧客の詳細情報がデータ化されていないため、営業担当者が変わるたびに売り上げが先細り
- ☒新人採用が不定期となったため、採用・育成ノウハウが継承されない
- ☒コストダウンのため、アルバイト比率が高まり、顧客対応がレベルダウン

以上は、一部の事例ですが、放置していたら、業績低下に繋がる危険信号です。

職場ぐるみでの改革を

コロナ禍で様々な制約があるが故に、お客様と接している現場での知恵と判断力がより重要になってきています。その強化のためには職場ぐるみの教育が必要です。また、その強化ポイントも、職種（技術部門、営業、事務など）や企業ごとの個別事情によって異なります。弊社では、綿密なコンサルティングをさせていただいた上で、最適な「現場力強化のための教育プログラム」を提案させていただきます。

興味・関心のある方は、まず下記から是非ご相談下さい。ご相談・仮提案は無料でさせていただきます。



> お問い合わせはこちら