

FACT⑤

顧客を巻き込み品質改善 小さな日本一をたくさん

「ちょこっとカイゼン」と称して、各地のスタッフが考案して効果を上げた改善策をデータベースに蓄積し、全社で共有して横展開している。毎年、数千件もの報告が上がる。現場の小さな発見が顧客を巻き込んだ取り組みへと発展し、キリン品質の向上に大きく貢献している。



アイデアの真似化で横展開

キリングループプロセステイクス（KGL）では毎年度その年に優れた実績を挙げた組織および個人を表彰する制度「キリングループプロセステイクス大賞」を設けている。グループで進めている現場改善運動「ちょこっとカイゼン」の年間最多ポイント獲得者も個人の部で表彰しており、2016年はグループ会社であるケーエルサービス九州の室井崇が受賞した。

「毎日の業務のそこかしこに改善のネタは転がっている。それを見逃さないで報告するようにしている。何より続けることが大事と考え、年間50〜60件のペースで改善策を提出している」と室井は言う。室井に触発されて同じ部署の他のメンバーもそれぞれ月1件以上を提出するようになった。

現場・事務方を問わず、KGLおよびグループ会社で働く全社員を対象に、仕事の効率を上げたちよこっとしたアイデアを「ちょこっとカイゼン」として募集している。年間4000件以上の改善報告が上がっており、グループ全体に根付いた活動になっている。また、そのアイデアをグループの他の組織が採り入れて横展開することを、「真似化」と呼んで推奨している。



ケーエルサービス九州
室井 崇

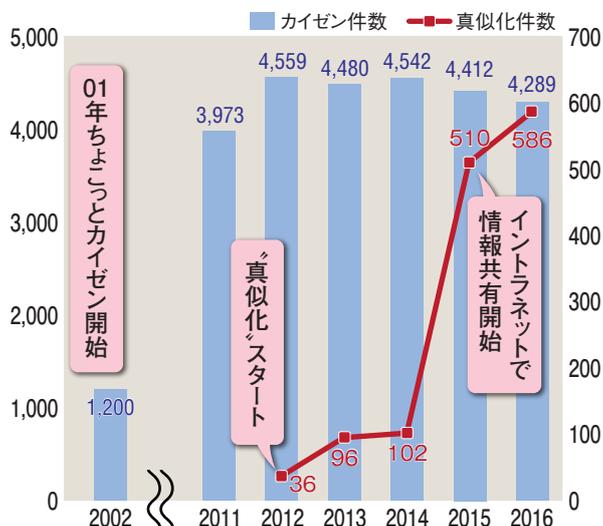
2015年にはイントラネットで改善策を共有する仕組みを構築。真似化の件数が年間約100件から500件以上に飛躍的に増加した。

現場の報告が顧客を動かす

昨年春、KGL東日本支社で仕分け作業中に外箱の段ボールの底が抜けて製品を破損するという事故が起きた。KGLの現場担当者が原因を調べたところ、底抜けしているのは特定の製品であり、外箱の段ボールの接着方法に問題があることが分かった。それを「ちょこっとカイゼン」のレポートにまとめ、さらに顧客にも提出した。その報告が顧客の品質管理部門に伝わり、梱包の改善を実現した。それ以来、底抜け事故は起きておらず、「KGLからの詳細な報告は有効かつ重要だった」との言葉を顧客よりもらうことができた。

このように、現場で見つけた小さなカイゼンの種が時には顧客を巻き込んだ改革へとつながることもある。

ちょこっとカイゼン——提出件数と真似化の推移



物流に関するご相談・お問い合わせ <http://www.kirin-logistics.co.jp/>

キリングループロジスティクス株式会社
〒164-0001 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス

キリングループロジ

