

品質教育は「心技体」

富士通株式会社
プロフェッショナル研修センター
涌田 亮一

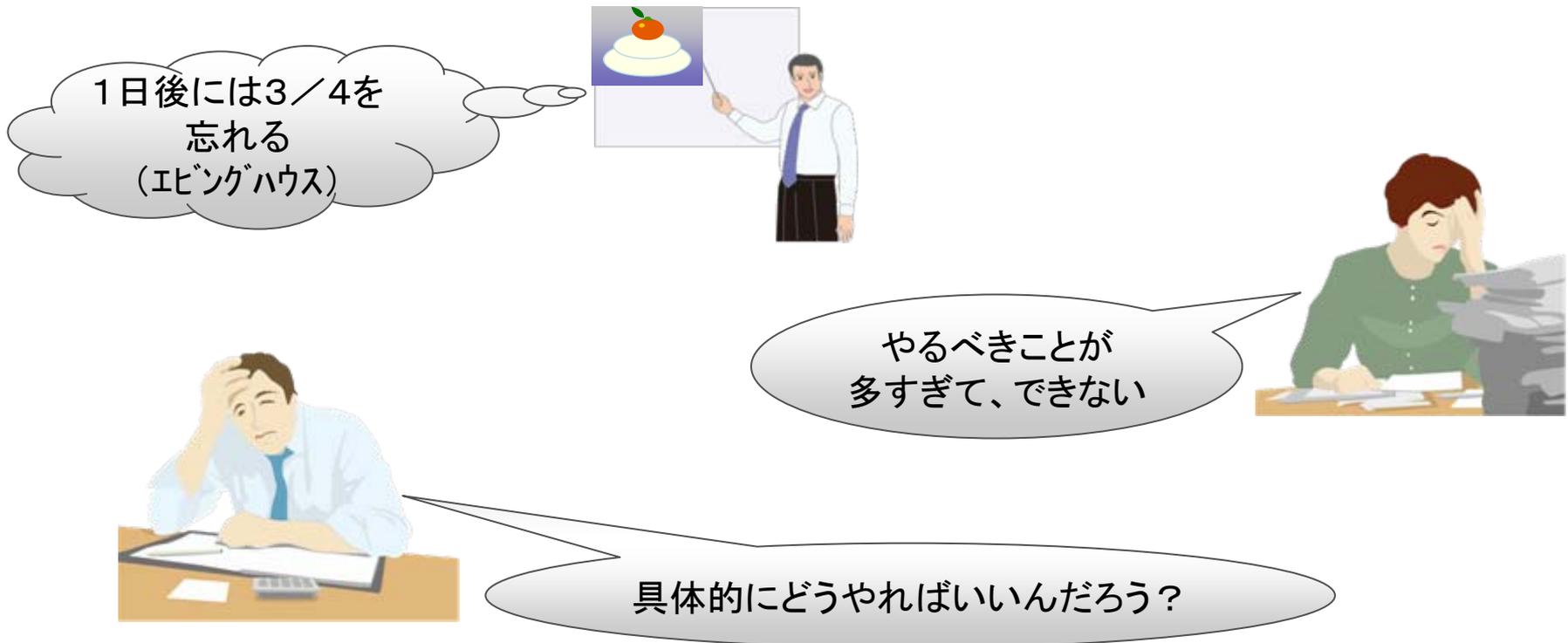
品質教育は「心技体」 －現場に役立つ品質教育－

- 品質教育の課題
- 品質教育の「心技体」とは
- 「心」の重要性
- 「心」と「技」を結びつける
- 「体」: 現場／現物／現実
- 現場改善に結びつける工夫

品質教育の課題

■ 現場で使えない／使わない

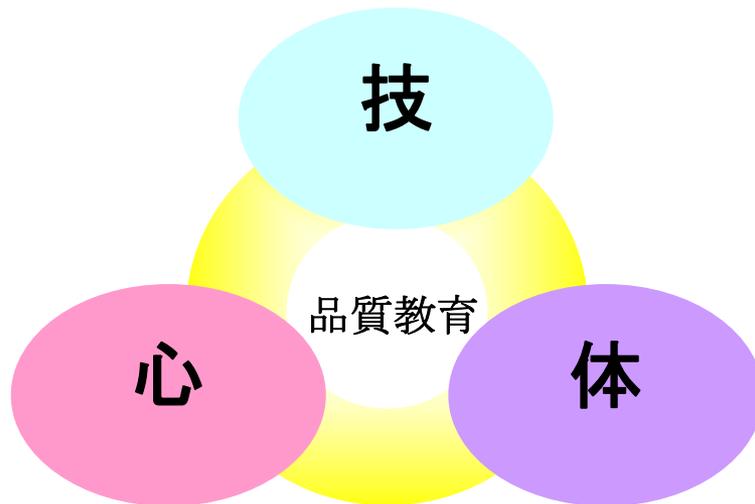
- 汎用的すぎて、現場作業に当てはめづらい
- 細かすぎて、時間と手間がかかり過ぎる



品質教育の「心技体」とは

■ 三位一体

- 「技」： 知識(品質管理技法・・・)、手順(QMS・・・)
- 「心」： 品質マインド、モチベーション、心構え
- 「体」： 現場／現物／現実、体験



- 「技」だけでは、うまく現場に適用できない
- 「心」だけでは、周りがついてこない
- 「技」と「心」をうまく繋げ、実「体」化することが重要



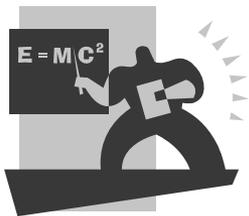
「心」の重要性



■ 「気づき」

➤ 効果的な演習

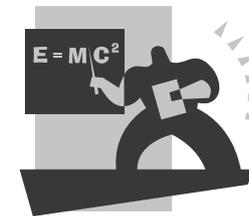
- 「技」を習っただけでは、うまく現場に適用できない
- 「技」を習得し、「心」を持っていても、それを繋がなければ、効果的な活動はできない
- 「改善の工夫」を考える演習が、「技」と「心」を繋ぐための、「気づき」を与える



基本的な考え方



身近な課題の解決策検討



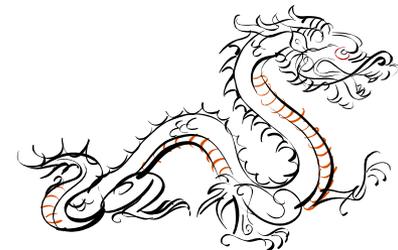
事例紹介
(ちょっとした工夫)

「心」と「技」を結びつける

- 「技」と「心」を繋げ、具体的な活動にする



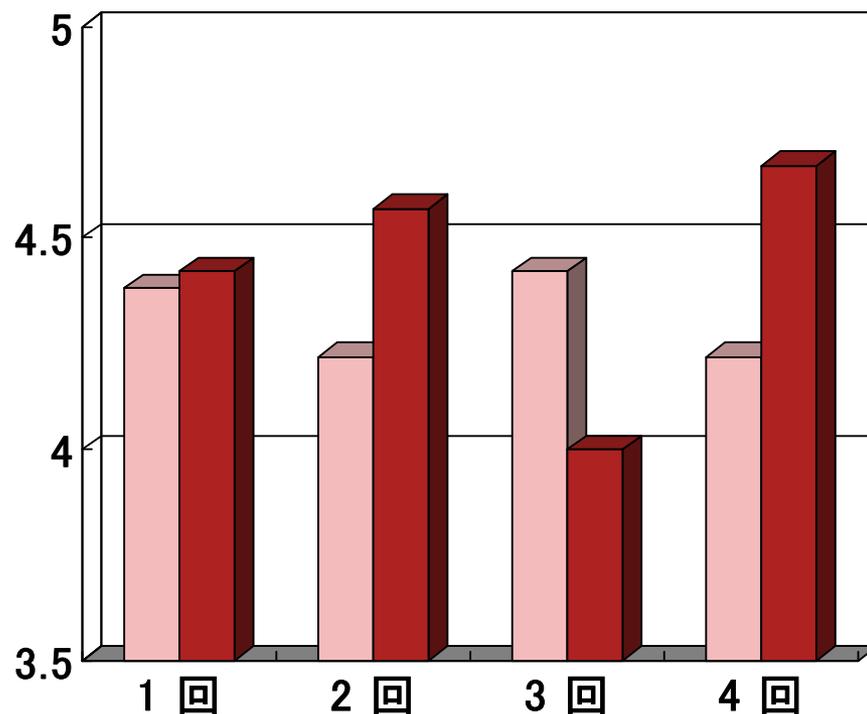
- 教育終了後の活動が重要



画龍点睛を欠く

- 品質改善推進者向けマインド教育の終了時に「改善計画」立案を宿題として課す
受講後2週間以内に提出・・・提出率：100%
- 半年後に実施状況アンケート
回答率：50%（28名）
実施率：70%（進捗遅れも含む）

■ 品質改善活動を推進するリーダ候補に対する「技」(ノウハウ)講座と「心」(マインド)講座の受講時アンケート結果



- ・講座の有用度を5段階で評価
- ・全般的にマインド講座の評価が高い



2006年度下期結果

「体」:現場／現物／現実

■ 品質教育の成果を現場に活かす

➤ 「してみせて 言って聞かせて させてみる」

上杉鷹山

➤ プロジェクト現場で現物を使った教育



➤ 「内部監査」の場を教育の場として使う

- プロジェクトの初期に内部監査を実施
- 「計画」を重点的に監査し、不適合の是正を具体的に指導
- プロジェクトの現実に合った「計画」にする
- 必ず、よいところを見つける

現場改善に結びつける工夫

■ 現場支援

- 改善活動をフォロー



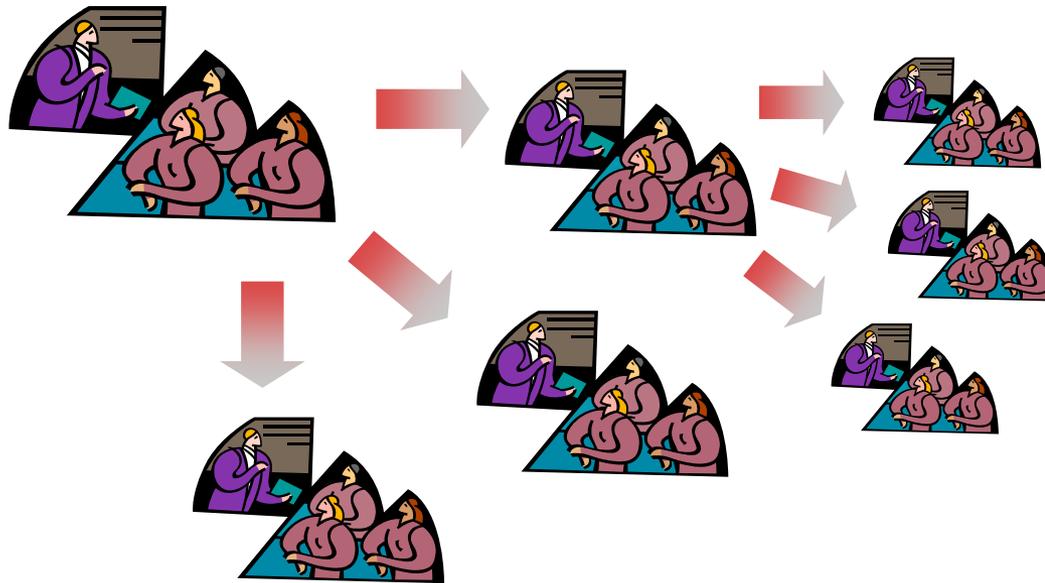
- 受講後アンケートの回答で、支援を求める内容があった場合に、有識者による支援を行う。
 - 28名中8名が該当
主に改善計画の進捗が遅れているケース
- 富士通のシステム開発部門全体からすればわずかな人数であるが、半歩だけでも前に進めたい

道近しといえども行かざれば
至らず。事小なりといえども
成さざれば成らず。
〔管子〕

現場改善のための課題

■ 集合教育＋現場支援＝メンタリング

- 講師／支援者の不足＝メンターの不足
→ メンターを鼠算式に増やす

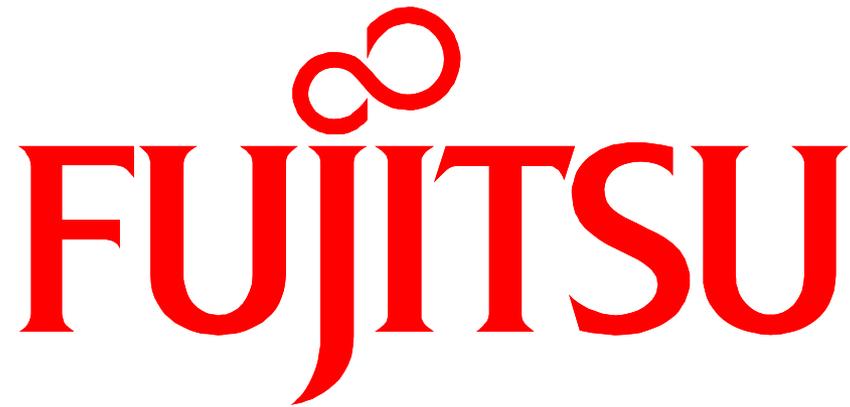


教えることは、教わる場合の何倍ものスキルアップに繋がる

効果的な品質教育

- 「技」と「心」を結びつけた教育が重要
- 教育結果を現場に役立てるには受講後のフォローが必須
- 教育の場は教室だけではない
← 「体」 三現主義
- 「技」と「心」を繋げ、実「体」化すること





THE POSSIBILITIES ARE INFINITE