

# daily コラム

2016 年 4 月 6 日(水)

〒810-0001 福岡市中央区天神 2-8-49 ヒューリック福岡ビル 7 階  
税理士法人かさい会計 TEL 092-771-4421 FAX 092-771-1417  
Email info@kasai-grp.co.jp

## 次工程はお客様

「顧客ご満足の追求」は、全ての企業にとって重要な使命と言えますが、この考え方を社内の前後工程に応用すると有益です。

例えば、表に示した社内工程のつながりの中で「製品保管・入在庫」の次工程は「荷造り」の工程であり、このような前後工程の関係に注目して、様々な改善を進めることができます。

### 「次工程はお客様」と“BPR”

“BPR (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)”は「企業活動や業務の流れを分析し、最適化すること」ですが、これを「次工程はお客様」という視点で活用することができます。

次の例は保管工程の担当者が出荷工程の「出庫された製品を並べ替える作業を減らし、残業を低減したい」というニーズを知って、「出庫する時の作業順序を変える」という改善策をとり、効果を上げたものです。このように、前後工程で問題点を話し合うことは、有益な改善につながるが多いと言えます。

#### 前後工程の協力による“BPR”(例)

| 工程 | 業務内容 | 所要時間 | 改善策 |
|----|------|------|-----|
|    | 資材準備 |      |     |

|      |       |       |         |
|------|-------|-------|---------|
| 生産   | 半製品準備 |       |         |
|      | 充填    |       |         |
|      | (中略)  |       |         |
| 製品保管 | 入庫    |       |         |
|      | 出庫    |       | (T) (注) |
| 出荷   | 荷造り   | 18→16 | (D) (注) |
|      | 発送    |       |         |

(注) “DRASTIC” の T (順番を変える)、  
D (手間を減らし、残業時間減少)

### [DRASTIC 分析]

D: Discontinue : やめてしまう。  
R: Revers : 反対にする。  
A: Assign : 役割分担する。  
S: Substitute : 代替する。  
T: Turn : 方向・順番を変える。  
I: Into Pieces : バラバラにする。  
C: Concentrate : 集中処理する。  
Concurrent : 並行処理する。  
Combine : 結合する。

### 経営者・管理者の留意点

部門間の“BPR”を「次工程はお客様」、「DRASTIC」の視点で行い、目標管理の部署間共同目標の設定、改善目標達成に応用することをお勧めします。



“次工程はお客様”が  
BPRにつながる！