

## 5Sから始める中小企業の組織活性化術

第7回 さあ「5S活動」を始めよう！ 3

### 【5S活動】の【清潔】【躰(しつけ)】

「整理」「整頓」「清掃」と続いてきた5S活動の後半部分である「清潔」と「躰(しつけ)」の説明です。

「整理」「整頓」「清掃」という3S活動がもともと「製造系企業」から発生し、「生産効率」「安全性向上」という観点から生まれたものである、という話は以前書いたとおりです。それに対して「清潔」「躰」という活動要素は、社会的要求の中から付け加えられ、現在ではすべての産業において対策が取られていないと顧客から相手にされなくなってしまいました。

#### 【清潔】の始まり

以前、社会全体が貧しかったころ、外食といえば駅前の「大衆食堂」などしかなかった時代がありました。そのころは、今のようにコンビニなどがないので、「食べさせてやる」という「供給側」が強い時代でした。そのころは、店内にハエが飛んでいても、テーブルが油でベタベタしていても誰も不思議に感じてはいませんでした。しかし、社会が発展して豊かになると同時に「ライバル」が増えてくる時代になると、「清潔」であるかどうかは差別化の基準になってきました。

特に1996年に岡山県で「発生件数179件、患者数14,488人、死者8人」を出したO-157事件以来、社会の「清潔」に関する意識が一挙に変化して、外食産業だけではなく、すべての産業において「清潔」ではない状態が顧客に忌み嫌われるようになりました。

「病院」「ホテル」「ブライダル施設」「フィットネスクラブ」などというサービス産業だけではなく、「オフィス」「工場」「倉庫」「車両」「服装」などまで、「不潔」であることは、組織にとって弱点になってしまう時代です。

積極的に「5S活動」を進めなければならない理由はここにあります。

#### 【躰(しつけ)】の必要性

「躰」という文字は分かりのいい漢字です。「体編に美しい」と書いて「しつけ」と読みます。「躰」もまた社会的要求であり、時代の要求でもあります。

「時代が成熟する」ということは「価値観が多様化する」ということと同義です。日本の社会はすでに「成熟」しているので組織は「多様化」に対応する必要があります。

「多様化」は、高齢化時代を迎えていることを考えれば分かりやすいでしょうか。例えば、平均寿命が60歳くらいの社

会では、顧客への対応はシンプルなものがかまいませんでした。つまり「子供向け」「大人向け」「老人向け」用の製品やサービスを用意しておけばよかったです。しかしながら、高齢化が進んだ結果、そうした「区分」がずいぶん細分化されてしまいました。

マーケティングの世界ではよく言われるのですが、ものを買う世代の最少年代は、「祖父母」が豊かになったので4歳児から始まり、長寿になったので上限は80歳以上までと広がり、「多様な要求」を満たさなければならない時代を迎えました。そうすると、今までのように「個人の資質」として顧客に対応するだけではなく、組織的に「躰けられた人材」が必要になっているのです。これもまた、今までよりも「高度な次元」での教育訓練が求められています。

#### 【ルール】が大事！

「5S活動」に関していえば「整理」「整頓」「清潔」は、組織の内部から要求される活動であり、「清潔」「躰」は社会の変化によって必要になってきたもののだといえます。

こうした要素を「機能的」に実践するためには、「5S活動」を単なる「片付け」などという感覚で捉えず、組織の「仕組み」として考える必要があります。

そのためには、活動の準備段階から「到達レベル」を具体的にイメージして、最終的に「ルール」として取りまとめるプロセスまでを意識してください。

今回は「ルール」と「チェック体制」について解説します。

