

## I K Gの旅館経営再生塾

### 第145回 チェック機能充実のすすめ

孫田 猛

業務改善と新商品開発を同時進行で行うことが多い。進め方は良く似ている。

まず、現状を客観的に整理し、その問題点と改善後の姿を明確にし、そして改善のための具体的な方向性を決める。

よく言われるP D C AのうちのP（プラン）である。プランはこのとおりやればかなりの確立で成功するというレベルのものが理想だ。だから5 W 2 H、特に誰がいつまでにどのようにしてやるのかを、現実的に落とし込んでいく。

そしてD（行動）である。多くの旅館では、程度の差こそあれ、ここまでは実践している。ところが次のC（チェック）がないか、あるいは大変甘い。だから多くの企画がやりっぱなしになり、結果的に何回も同じ問題につき当たるのである。

だから、P D C Aサイクルをうまくまわす秘訣は、チェックがいかにきちんとできる仕組みになっているか、ということがポイントだ。そのためには、プランの段階で、チェックの方法をあらかじめ決めておくことである。ここが本当に大事！なぜかという、計画をたてそれを実践することで「終わった！」と感覚的に捉えてしまうことが多いからである。また、パワーも何となくしぼんでしまう時期でもある。

チェックというのは、計画と実践の差（ギャップ）を明らかにし、その原因を探り、行動の修正計画を策定することだ。ここにはなんとしてもあるべき理想に到達させるという、当初の目的をなくさない意志の強さが必要である。うまくいかないのは、この意志が実は弱い。つまりうまくいなくても仕方ないという気持ちがあって、それが露呈したからである。

事業はP D C Aの連続である。そして常に上昇（スパイラル）していかなければならない。好結果が生まれるということは、これが日常できていることである。

我々は、つい目先のことにおわれがちで、何か問題が顕在化したら、とにかくそれを収めようとする。それで本当に問題が解決すればいいのだが、そう簡単にはいかないものもある。その場合は、このP D C Aをまず意識し、これにあてはめて実践することが有効である。

戦略的な問題解決や商品開発を実践することが、ステップアップをするために絶対に必要である。

<http://ik-g.jp>

[e-mail:magota@ik-g.jp](mailto:magota@ik-g.jp)