

## 【業務設計のコツ：QCD の選択】

こんにちは。技術本部の川村です。

実は、今年度に入り、月に1回、管理職研修を受けています。先日も研修だったのですが、その中で「QCD」について、改めて学びました。

仕事をする上で重要事項であることは既知の事実ですが、管理職としては、「究極の時に、優先をつける力」を発揮しなければいけない、という事でした。管理職として確かにそうだなと思ったのですが、よく考えてみると、業務改革プロジェクトに関わる中で、“究極”の程度の差はあるものの、日々、直面していることではないかなと気づきました。

例えば、資料の作成。

かっこいい資料を作りたい (=Quality)、工数をかけ過ぎずにスマートに作りたい (=Cost)、早くお客様に見てもらいたい (=Delivery) という気持ちが交錯します。

資料を作り始めると、つつい出来栄えに気を取られたり、あれもこれも書きたいという気持ちが溢れたり、資料を“作る”ことに夢中になり、約束の納期を守るために徹夜したり・・・作り手として必死に葛藤します。

でも、私が最も重要だと考えているのは、

「この資料を見たい人が”欲しい“と思うタイミングを逃さないこと」

まず、“誰が”いつ“欲しいのかを見極め、どの粒度で書くのか、何を書くのか（何を書かないのか）を考える。私(作り手)の主観ではなく、相手の立場でQCDの優先を考えるようにしています。時間をかけて作った完成度の高い、立派な資料には付加価値があります。でも、体裁が整ってなくても、必要な時にすぐに見られる資料にも付加価値はあると思います。

資料の作成一つをとっても、QCDの選択を迫られるシーンは、日常の中にあります。限られた条件の中で最大限のパフォーマンスを発揮できるよう、これからも取り組んでいきたいと思っています。

技術本部ソリューション部 川村 梨絵

