

## サービス産業も TQM を

株式会社 開倫塾

代表取締役社長 林 明夫

手術用縫合針製造のマニー株式会社(本社、栃木県宇都宮市)の社外取締役役に就任して 6 年目を迎えた。

RD 拠点と本社機能を日本に残し、生産拠点をベトナム、ミャンマー、ラオスに少しずつ移しながら世界一の品質を世界のすみずみにを目指し、全社一丸となって改善活動が続ける姿を見て感動すら覚えた。

サービス産業の最大の問題はバラツキの多さであることを痛感している学習塾経営者である私は、マニーで製造業の経営に接しながら、サービス業のバラツキ解消の一番の方策は製造業から学ぶことが一番の道ではないかとの確信をもった。

幸い開倫塾の本社のある栃木県足利市は街をあげて 5S 運動に取り組んでいる。整理、整頓、清掃、清潔、躰の 5S をどう 50 か所の校舎で展開するかが第一の課題だ。

350 名いる全社員に社会人としての基礎教育をどう徹底するかが第二の課題。

学習塾の業務は、教育業務と生徒募集業務、それ以外の基本業務と分類しているが、それぞれの業務をどう標準化し、全社員に徹底するかが第三の課題。

統計的な手法を活用しながら改善活動を展開するのが第四の課題。

日常業務の管理と事業部ごとの方針管理の双方を P D C A をまわしながら確実に行うことが改善活動の内容だ。

輸出主導型の製造業のメッカである栃木県は、QC サークルのメッカでもある。5S や基礎教育、標準化が徹底できたら、地元の製造業に学びながらサービス産業としての改善活動も本格的に行いたい。統計の活用もゼロから考え直したい。

2015 年を目標にサービス業としての TQM のしくみを整え、経営品質の向上も図りたい。