

社会経済生産性本部編「日本経営品質賞とは何か」を読む

- プロセス・マネジメントを考える -

人間が関係する業務やプロセスが、顧客満足や業務に与える影響を考えると、人間系のプロセスマネジメントは重要である。

その基本となるのは、人間系のプロセスにも適正な目標を設定し、定期的にその達成状況を確認することである。その目的は、顧客満足の維持・向上に主眼を置き、あわせて生産性の向上も図ることである。

具体的な例を挙げると、顧客要求への対応を「何時間以内」、毎月「何回」の顧客訪問、製品あるいはサービス提供後「何日以内」に状況伺いをする、などがある。目標についても、ただ設定すればよいわけではなく、あらかじめ個別の顧客の要望に基づいたサービス目標を設定し、サービス結果がどうであったかを顧客に評価してもらう方法で、満足度の向上に成功している企業例がある。どのような方法であっても、プロセスとプロセス・マネジメントの最終評価は顧客によってなされるものであり、社内の測定・評価だけで終わらせないことである。(P.190 ~ 191)

社会経済生産性本部編

「2004年度版 日本経営品質賞とは何か」、生産性出版

2004年3月30日刊

- 2006年9月8日記 -