

5 やりやすいように作業マニュアルを変更してもOK？

CASE

若手社員の茨城くんは、一緒に仕事をしてきた先輩社員の作業を見て、思わず声をあげました。

「先輩、その手順はマニュアルどおりじゃないですよ」

「こっちのほうが簡単で速いんだ。君も覚えたほうがいい」

「でも……」

「いいから、いいから」

先輩はそのまま作業を続けています。



A

あなたならどう考える？

簡単に速くできるのなら、マニュアル外の手順を選ぶ。

B

たとえ面倒でも、マニュアルをきちんと守る。

マニュアルには、現場をよく知る先輩たちの経験と安全確保のための知恵が盛り込まれています。特に最近では、国際的に認められ推奨されている衛生管理システム「HACCP（ハセツプまたはハサツプ）」を採用しているところも多いでしょう。マニュアルやシステムにもとづいた行動は、消費者と従業員を守ることに becomes なるのです。いくら簡単に速くできるからといって、マニュアルを変えたり、システムに反する行動をしたりすることは問題であり、Bの考えが正しいと言えます。

もし、それが本当に作業の改善になるのであれば、マニュアルを自己流に変えてしまうのではなく、会社に対して改善提案をしましょう。それが採用されれば、全社共有の新しいマニュアルになります。

6 5Sはどこまで徹底する必要があるの？

CASE

岩手さんの職場では、作業を始める前には必ず手を石鹸などで消毒することになっています。ところが、ベテラン社員のなかには、さっと水で洗ってすませてしまう人がいるのです。

「石鹸で洗わなくていいんですか？」

岩手さんがたずねたところ、

「さっき、トイレでしっかり洗ってきたから」と先輩は言いました。

岩手さんは何か釈然としません。



A

あなたならどう考える？

当然、作業を始める前に指定の石鹸などで洗って清潔にすべきだ。

B

トイレでしっかり洗ったのなら、水で洗ってすませても問題ない。

5Sを徹底することは、職場環境の美化、従業員のモラル向上、業務の効率化、職場の安全性向上などの効果を生みます。

私たちをとりまく環境中には、大腸菌やO-157のような菌が常に存在しており、適当な条件が整えば、繁殖して中毒や病気を引き起こす危険性が少なくありません。したがって、食品を扱う職場では、5Sを徹底的に実行して環境を清潔に保ち、細菌・バイ菌の侵入を防ぐことが何より大事です。なれてくるとつい手抜きをしがちですが、Aの考えに立ち、手洗いなど基本的なルールこそ、おろそかにしないようにしましょう。

先輩社員には、社内のルールを率先垂範せつせんすいはんすることが期待されています。多少面倒に思えても、他の社員に範を示す行動をとりたいたいものです。

19 お客さまから異物混入を指摘されたが……？

CASE -----

お客さま相談室に、「おたくの商品にかたいものが入っていた」とクレームの電話が入りました。しかし、製造責任者の高知さんがいくら調査しても、異物混入の形跡はありません。よくよく調べたところ、原材料に歯ごたえのあるものを使っていたのが異物と誤解されたようです。高知さんは、消費者にどう対応したらよいのか悩んでいます。



A

（あなたならどう考える？）

丁寧に話を聞いて、事実確認を行ない、きちんと説明する。

B

何はともあれ、とりあえず謝っておけばよい。

「異物が入っていた」と食品会社に寄せられるクレームは数多くありますが、なかには、このケースのように消費者の誤解によるものも少なくありません。食材に関する勘違いだけでなく、自分の歯の詰め物や髪の毛、眉毛が抜け落ちたりする場合もあります。だからといって、お客さまに責任を押しつけるのは感心しません。

お客さまがなぜ異物と感じたのが、その原因を探ることが大切です。このケースではAのとおり、まずは誠実に話を聞き、貴重な意見をいただいたことに感謝を述べます。その後、事実を解明して結果をお客さまに伝え、意見を商品改良の参考にしていけば、よりよい商品づくりにつながるのではないのでしょうか。

20 コストダウンと協力会社との関係をどう考える？

CASE -----

仕入担当の埼玉さんは、1円でも安く原材料を仕入れるように上司から指示されており、納入業者に「もっと安く」と厳しく言い続けています。「もうこれ以上は……」と泣きつかれても、「まだまだ安くなるはずだ」と妥協を許しません。それが会社のためになるのだから当然だ、というのが埼玉さんの信念です。



A

（あなたならどう考える？）

コストダウンは利益の源泉。さらなる値下げ要求は当然である。

B

コストダウンは、協力会社との共存共栄を基本に考えるべきだ。

ここでは、協力会社との「パートナーシップ」がコンプライアンスのうえで大事な考え方であり、Bの考えを選択しましょう。

自分の会社だけが儲かりさえすれば、協力会社、取引会社はどうなってもよいという考えでは、長期的な発展は望めません。食品会社は、消費者に安全でおいしい商品を安心して買ってもらうことで経営が成り立っているのです。質の良い商品を提供するためには原材料を納入してくれる仕入先との信頼関係が不可欠で、合理的な範囲を超えた無茶な値下げ要求をして、原材料の品質を落とされたり、取引を断られるようなことがあれば、結局は自社の商品の品質などにはねかえってきます。

協力会社との共存共栄の関係こそが、自社の繁栄の基礎となるのです。

▶ **パートナーシップ**

立場の異なる組織や人同士が、明確な目的のもとに対等な関係を結び、それぞれの得意分野を活かしながら、連携し協力しあうこと。