

事例3. オンライン・オンデマンドを用いたデジタルコンテンツの充実による QC 検定研修会の確立

フクムラ仮設(株)

1. 会社紹介

当社は、福井県を中心に京都、兵庫、滋賀で建築・土木用の仮設資材や仮設足場のリース&レンタル、吊り棚足場、住宅用足場や中低層用システム足場工事サービスを展開しています。安全性・機能性・経済性に優れた資材を独自の検収システムでスピーディに出庫します。



会社幹部のみなさん

2. 背景

(1) コロナ禍によって何が変わりましたか。

当社では、QC サークル活動を自社の品質管理のアイテムとして位置づけ、QC 的ものの見方・考え方を取り入れております。その中で QC 検定 4 級合格を一つの指標として取り組んでいますが、合格を目的にするのではなく仕事の質向上の手段として取り組ませています。受検にあたっては、外部の研修会などを受講させていましたが、コロナ禍でそれらの研修会が相次いで中止となってしまいました。しかしながら、企業活動を維持していくうえでは QC 検定受検は切っても切れないものであり、自分たちの力で新たな生活様式を取り入れ、教育の場を持つことができないか模索を始めました。

(2) 環境の変化によって新しく取り入れたことは何ですか。

1) 教育資料の作成

社内に QC 検定 3 級取得者が数名いましたので、参考書をもとに教育資料作成を指示しましたが、教育するための資料を作成するという難しさが暗礁に乗り上げてしまいました。そんな時、当社が加入している QC サークル近畿支部京滋地区の幹事さんからコロナ禍の活動について現状の問題点などの相談を実施。二つ返事で資料作成のお手伝いをしていただけることになりました。その中で私たちの悩みの種である QC 検定の合格率の低さ（合格率平均 50% 程度）にもメスを入れ、教育内容を会社独自の内容にできるよう工夫を施しました。

研修内容は QC サークル京滋地区幹事とタイアップし、私たちの事業に置き換えて検定に則したオリジナル資料を作成しました（図・1 参照）。

◇皆さんの仕事で言う品質って何？

皆さんが従事している仕事での品質は何でしょうか？

製品：リースしている足場
サービス：お客様へのアフターサービス
仕事の質：足場組立の使いやすさ などなど

お客様の立場になり高品質な仕事を提供することが「ねらいの品質」です

ねらいの品質とは

お客様が要求・期待する品質を売手側が実現していくためには、それぞれの製品やサービスについて、お客様の話をよく聞き、現状の製品やサービスに対するお客様の受け取り方や満足の度合いを詳細に調べる必要があります。これを「お客様の声を聞く」という言い方をします。お客様の困り事、さらにはお客様を取り巻く環境等の解析を通じて、お客様の立場に立って製品やサービスのあるべき姿、あるいはありたい姿を明確に設定していくことが大切で、これをねらいの品質を設定すると呼んでいます。

図・1 研修内容の工夫（自社事例の組込み）

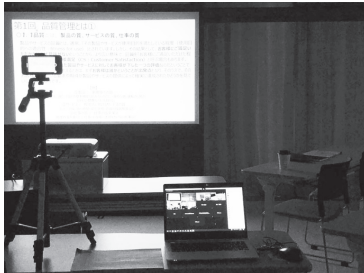
3. 新型コロナウイルスの発生から1年半が経過しての変化について教えてください。

1) いつでもどこでも受講できる仕組み作り

当社が営業所・センターなど福井・京都・滋賀と分散されているため、研修会は個別に受講できるよう、オンラインシステムの Zoom を使用しました。

オンラインにすると、パソコンに向かっている時間が多くなるため、集中力が切れること、仕事で長時間参加が難しい可能性を考慮し、30分を1回として、全6回で設定し、なるべく全員が参加できるように定時後に開催しました。

当日、仕事でどうしても参加できない方や講義内容を復習したい方のために、「YouTube」の限定公開を用い講義内容をオンデマンド形式で配信しました。



オンライン配信と動画収録の同時進行



ソーシャルディスタンスを考慮



Zoom を使用して研修会に参加

オンライン・オンデマンド形式の研修会を実施した結果、第30・31回検定試験では計52名受検し、43名合格(合格率82.7%)と今までの結果を大幅に上回る結果を出すことができました。

2) 通信障害に対し会社を上げて対策を実施

オンラインならではの通信障害が大きな壁としてありました。当社では無線LANを積極的に活用しており、営業所などの内部で一斉にネットワークをつなげると、LAN機器への高負荷によりフリーズしてしまうという通信障害が第1回目に発生してしまいました。そこで、拠点での研修会用PC接続台数を制限し、さらに有線LANを使用することを取り決めました。また、密にならずに研修を聞ける拠点の場合は1台のパソコンをプロジェクターで投影しサテライト研修会場として負荷を下げて対応しました。

4. 更なる向上を目指して

コロナ禍以前で普通のことであったFACE to FACEでの意思疎通が難しくなったことは紛れもない事実です。しかし、オンラインでの強みを活かし新たな生活様式の一つである「いつでもどこでも顔を見て話ができること」が可能になったことはとてもプラスになったと感じました。今では、この研修会動画と研修会資料が従業員の品質管理の基本アイテムとして、活用されています。いつでもどこでも見たい時に見たいコンテンツを共有し不明な点は、すぐにZoomで質問し、わからない点を解消することが可能となりました。

また、4級合格者の中から、「次は3級にチャレンジをしたい」と前向きなメンバーも出始めています。4級合格者を多く輩出し現場での改善活動も手法を用いた内容に変化しました。2021年4月に実施した社内QC発表大会では今までにない改善の進め方を見ることができました。当社では、さらにこれらの研修会の内容をデジタルコンテンツとして保存し、従業員の質向上と会社の質向上に努めていきたいと思っております。

(楠 和彦)