



คำไคเซ็น ให้เป็นที่ยอมรับด้วยเทคนิค การรวมข่าวไคเซ็นกับ คู่มือตัวอย่างไคเซ็นและลูกใช้การเลียนแบบ

Kaizen Society

สภาร่างอนุภาพไคเซ็นแบบเล็กๆ ไปทั่วบริษัท

ตั้งแต่เริ่มกิจกรรมไคเซ็น (ระบบทำทายไคเซ็น) ของทั้งบริษัท ซึ่งเปิดซูเปอร์มาร์เก็ตในแถบคันไซถึง 135 สาขา จนถึงวันนี้เป็นเวลา 1 ปีแล้ว จุดเริ่มต้นคือเมื่อ 3 ปีก่อน บริษัทได้ริเริ่มโครงการไคเซ็นร้านค้าขึ้น โดยผลักดันโครงการ 2ส (สะสาง สะดวก) และการทำให้เห็นชัดเจนในโกดัง รวมทั้งตั้งทีมไคเซ็นร้านค้า (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกสั้นๆ ว่า ทีมไคเซ็น) ด้วย โดยให้ร้านค้าจำนวนหนึ่งเป็นร้านต้นแบบและขอคำแนะนำจากผู้ให้คำปรึกษาไคเซ็นไปพร้อมๆ กับพัฒนาไคเซ็นร้านค้า ในกิจกรรมนี้สามารถกำจัด**การค้นหายี่สิบแปด**ได้ ทำให้มีความรู้และทักษะอย่างเป็นรูปธรรมหรืออีกนัยคือ**ไคเซ็นแบบเล็กๆ เพิ่มมากขึ้น** เพื่อประสิทธิภาพและความรู้สึกในการทำงานที่ดีขึ้นที่ทีมไคเซ็นจะแจ้งรายงานผลไคเซ็นแบบเล็กๆ ของร้านต้นแบบภายในบริษัท และส่งไปทั่วทุกร้าน พร้อมกับพิมพ์**ข่าวไคเซ็นสัปดาห์ละครั้ง**และวางแผนขยาย**ไคเซ็นแบบเล็กๆ** ในแนวราบ

ข่าวไคเซ็น คือ อาหารยในการไคเซ็น

ในหน้าข่าวไคเซ็นนั้นได้แนะนำไคเซ็นที่ใช้จริงในร้านและตัวอย่างไคเซ็นของบริษัทอื่น เป็นต้น ด้วยรูปถ่ายหรือภาพประกอบเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น ทางบริษัทจะบอกพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนว่า

- ไคเซ็นคืออะไร
- ต้องไคเซ็นอย่างไร

ปริมาณข่าวในแต่ละครั้งจะมีขนาดเท่ากับ**กระดาษขนาด A3 1 แผ่น** ซึ่งจะถูกนำไปแปะไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด ทีมไคเซ็นหมายมั่นที่จะกระตุ้นและทำให้กิจกรรมไคเซ็นเป็นที่ยอมรับมากขึ้นไปอีก โดยเปลี่ยนแบบแผนการเข้าร่วมกิจกรรมไคเซ็นเป็น**ระบบทำทายไคเซ็น** ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการด้วยตนเอง โดยมีหลักว่า **เรื่องที่สามารถทำได้ที่ร้าน แม้จะเป็นสิ่งเล็กน้อยก็ให้ไคเซ็น โดยให้พนักงานแต่ละคนทำไคเซ็นและเขียนรายงานไคเซ็นนั้น**

แค่ 60 คะแนนก็ได้ ขอให้รับทำ

หลังจากนำระบบทำทายไคเซ็นมาใช้แล้ว ก็ยังคงส่งสารข้อมูลไคเซ็นผ่านข่าวไคเซ็นต่อไป ตัวอย่างไคเซ็นที่ลงในข่าว นั้นไม่ใช่มีเพียงตัวอย่างที่ทางทีมไคเซ็นคิดว่าดีเท่านั้น แต่ยังมีตัวอย่างที่ได้ผลลัพธ์**ดีขึ้นจริง**ในสถานะการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย ตัวอย่างเช่นเรื่องของกรวางโครงการ 2ส ของร้านโดยมีการนำเรือคอนโดลาเข้ามาวางภายในร้าน แต่ได้รับคำชี้แนะจากสถานีตำรวจดับเพลิง เนื่องจากมองเห็นไฟฉุกเฉินไม่ชัดจึงนำเรือออกไป **ไคเซ็น คือ การจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ตรงหน้า หรือเรื่องยุ่งยากอย่างรวดเร็ว** ถ้ามันดีแต่คิดว่า **ถ้ามีเรือคอนโดลาอยู่จะทำอย่างไร** อย่างไม่มีลิมิตตามากเกินไป กว่าจะได้ใช้จริงก็เสียเวลามาก แต่ถ้าไคเซ็นในสิ่งเล็กๆ แค่นี้ก็ทำได้ง่าย ก่อนอื่นลองทำดูก่อน ถ้าไม่ได้ค่อยไคเซ็นใหม่ จากนั้นขยายของเรา **แค่ 60 คะแนนก็ได้ ขอให้รับทำ** จึงเลี้ยงลงตัวอย่างที่ล้มเหลวไว้ด้วย

กระบวนการไคเซ็นและแบบฟอร์มที่ไม่ซับซ้อนนั้นดีที่สุด

กระบวนการไคเซ็นของทางบริษัทนั้นง่ายและไม่ซับซ้อนเลย ไม่ว่าจะพนักงานประจำหรือพนักงานชั่วคราว หรือใครก็สามารถเข้าร่วมได้ ถ้าลังเลว่า**เปลี่ยนแล้วจะเป็นอะไรไหมนะ** ให้ปรึกษากับหัวหน้าหรือผู้จัดการร้านก่อนนำมาใช้จริง แล้วเขียนส่งสิ่งเหล่านี้ใน**ซีททำทาย** (แบบฟอร์มไคเซ็น) **"ในตอนนี้ไม่มีเงินรางวัลให้ แต่จะคัดเลือกตัวอย่างที่ถูกอ้างอิงไปใช้มาจากแต่ละร้านมา แล้วเลือก 4 ถึง 5 ตัวอย่าง มาลงในข่าวไคเซ็นอย่างโดดเด่นแทน"** คุณมาโมรุ มียากุจิ ปัจจุบัน ผู้รับผิดชอบสำนักสนับสนุนไคเซ็นร้านค้ากล่าวแต่ในทางกลับกัน ในส่วนของบริการและการขายก็ประสบปัญหาเช่นกัน โดยเฉพาะที่ที่มีธรรมเนียม**การเขียนน้อย** จะยังมีความคิดรุนแรงว่า **การเขียนไคเซ็นแบบเล็กๆ ส่งนั้นเป็นเรื่องน่ารำคาญ และทำไม่ต้องเขียนส่งด้วย** ก็เป็นข้อสงสัยจากทางร้านค้าที่มีมาก ซึ่งผมตอบไปว่า **"เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจจึงต้องเขียนออกมา แล้วนำเนื้อหามาร่วมกัน และทำการกระตุ้นทำให้ไคเซ็นคืบหน้าไปอีก** นอกจากนั้น จะต้องเติมไอเดียให้ซีท ลดสิ่งที่ต้องเขียนลง ทำแบบฟอร์มให้ง่ายขึ้นโดยสามารถใช้เวลาในการเขียน 3 นาทีต่อแผน จึงจะสามารถทำให้ความรู้สึกต่อการ**เขียนถูกขจัดออกไปได้"**

ลูกใช้การเลียนแบบ ด้วยคู่มือตัวอย่างไคเซ็น

ได้เริ่มพิมพ์**คู่มือตัวอย่างไคเซ็น** ทุกเดือน โดยทำควบคู่ไปกับข่าวไคเซ็น มีเป้าหมาย คือ ทำางจรที่ดีให้ยั่งยืนต่อเนื่อง นั่นคือมีตัวอย่างไคเซ็นถูกส่งเข้ามาเรื่อยๆ และร้านอื่นที่พบเห็นจะนำไปกระตุ้นและแก้ปัญหาต่อไป ในคู่มือไคเซ็นนั้นได้นำตัวอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อมาตรฐานอนามัยออก และตัวอย่างไคเซ็นที่ถูกส่งมาทั้งหมดซีททำทายไคเซ็น (แบบฟอร์มไคเซ็น) ที่รวบรวมมาจากแต่ละร้านนั้น โดยพื้นฐานแล้วเมื่อรวบรวมได้ 1 เดือนจะลงพิมพ์ทั้งหมด ซึ่งได้เขียนยุทธวิธีและคีย์เวิร์ดไคเซ็น เป็นต้น เพิ่มเติมไว้แล้วอย่างชัดเจนเพื่อสามารถรู้ว่าจะเป็นอย่างไร **ที่ไหน อะไร** ของตัวอย่างเหล่านี้อย่างไรดี พิมพ์ตัวอย่างไคเซ็นทุกเดือน เพื่อให้เกิดการใช้ไคเซ็นร่วมกันของร้านที่ห่างไกล ในคู่มือจะตีพิมพ์ตัวอย่างทั้งหมดที่ส่งเข้ามา ยกเว้นเรื่องที่เป็นอันตรายตามมาตรฐานอนามัย เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอหลักการสำคัญของไคเซ็น เพื่อนำไปอ้างอิง เป็นเคล็ดลับกระตุ้นให้นำไปสู่การไคเซ็นต่อไป ภายใต้จุดมุ่งหมายนั้น ได้มีไคเซ็นที่ทำการเลียนแบบและเพิ่มไอเดียของตนเองเข้าไปหลังจากที่หนังสือไคเซ็นออกมาแล้ว

ยกตัวอย่าง ไปรษณียบัตรชิงโชคที่ถูกแขวนไว้ที่บอร์ด หรือบริเวณรอบๆ เคาน์เตอร์คิดเงิน ซึ่งมีหลายชนิดและมีวันหมดเขตที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการไปรษณียบัตรชิงโชคเหล่านี้จึงทำได้ยากและไปรษณียบัตรชิงโชคบางส่วนที่หมดเขตแล้วก็ยังแขวนค้างไว้อยู่ เรื่องนี้เป็นปัญหาที่ร้านค้าหลายๆ แห่งประสบปัญหาเช่นเดียวกันและต้องการแก้ไข ด้วยเหตุนี้คุณ M แห่งร้านอิซึมิ ฟุจึ ได้ทำการไคเซ็น ดังนี้

■ ทำการแยกไปรษณียบัตรชิงโชคตามเดือนที่หมดเขต หีบด้วยคลิปแล้วนำไปแขวนไว้ นอกจากนี้ ทำการกำหนดสีของแต่ละเดือนแล้วแยก
คลิปตามสีนั้น การตรวจสอบไปรษณียบัตรชิงโชคทั้งหมดเป็นเรื่องยุ่งยากและใช้เวลามาก แต่หากทำการแบ่งแยกในแต่ละเดือนด้วยสีเอาไว้แล้ว สามารถ
นำเอาเฉพาะไปรษณียบัตรชิงโชคที่หมดเขตของเดือนนั้นๆ มาทำการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

ไม่เฉพาะคุณ M แห่งร้านทากาโดโนะที่คิดว่าไคเซ็นที่ลงในคู่มือไคเซ็นนี้เป็น "เรื่องที่ดี" แล้วทำการเลียนแบบเท่านั้น แต่ยังมีคุณ Y จากร้าน
ชินโซชิ ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบวันหมดเขตของไปรษณียบัตรชิงโชค ที่ได้เพิ่มไอเดียการใช้สีของตัวเองเข้าไป โดยการเลือกใช้สีตามอิมเมจของแต่ละเดือน
เช่น เดือนเมษายนมีอิมเมจของ ดอกซากุระ ใช้สีชมพู เดือนพฤษภาคมมีอิมเมจของฤดูใบไม้ผลิใช้สีเขียว เป็นต้น หากใช้วิธีนี้แล้ว ไม่ว่าใครก็สามารถ
เข้าใจได้ว่า **เดือนนี้คือสีนี้!** ด้วยการมองสีเท่านั้น

หลังจากเริ่มระบบทำทากาโดโนะเป็นเวลา 1 ปี ผลลัพธ์จากการใช้ข่าวและคู่มือตัวอย่างไคเซ็น ปัจจุบันมีร้านค้ากว่า 70 เปรอร์เซ็นต์ที่เริ่มหยั่งราก
ฝังลึกไคเซ็น ผู้ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์/กลุ่มที่สนับสนุนไคเซ็นร้านค้าและผู้จัดการ มาโมรุ มียากุจิ

ข่าวไคเซ็น มหัศจรรย์

วันที่ 2 สิงหาคม 2550
ฉบับที่ 39
จัดทำโดย ทีมไคเซ็นร้านค้า เวียงชัย : อานะ

จุดประสงค์ของงานเมื่อวันก่อนคือ?
สร้างสภาพสำหรับ "ผู้ไปทำงานตอนเช้ามาลด
ทำงานได้โดย"

พนักงานมักจะเข้าทำงาน ก่อนขึ้นตอกทวงงาน
เมื่อวันก่อน กว่าจะเริ่มงานได้ร้านของคุณเสียเวลาไป
เกินกว่าครึ่งชั่วโมง ในความเป็นจริงนั้นใช้เวลาประมาณ
60 ถึง 80 นาทีขึ้นอยู่กับปริมาณสิ่งของ แต่พอหน้า
เสนอ ช่วงไคเซ็นใช้เวลา 20 นาที ก็สามารถทำได้
ภายใน 40 ถึง 50 นาที ช่วงไคเซ็นที่ลงทะเบียนแล้วทำให้ได้
มาจากพนักงานหรือร้านครับ

■ จุดที่ถูกลืมก่อน เวลาในการไคเซ็น 1 นาที
โรงงานและจุดอุปโภคบริโภคหลายแห่งแทบจะมอง
ตอนเช้าไว้ก่อน ผู้ที่รู้มากก่อนและรีบจนแค่เพียงการ
เตรียมอุปโภคบริโภคเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำได้
ไม่ลังเลและถ้าช่วงเช้าไว้ก่อน วันรุ่งขึ้นก็สามารถ
ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ถ้าปริมาณของยังไม่ผิดพลาด
ก็สามารถพูดได้อย่างง่ายดาย

■ "น้ำดื่มที่ถูกลืม เวลาในการไคเซ็น 1 นาที"
นักคิดกับข้อสงสัยๆ ตอนกลางวันน้ำดื่มที่นำมาใช้จึง
เป็นที่กำหนดของเครื่องภายในหรือหม

จิตทำทากาโดโนะ วันที่ส่ง 2 สิงหาคม 2551

เลขร้าน: 43 ชื่อร้าน: ร้านลินดาบะ รหัสพนักงาน: ชื่อ: ชินโกะ อิเคดะ

แผนกที่ไคเซ็น: สินค้าเกษตร: สินค้าทะเล: สินค้าเนื้อ: การขนส่ง: DG: GM: Daily: FE: และอื่นๆ

ก่อนไคเซ็น (ปัญหา) เวลาใส่ข้าวลงถุง ถ้าวางบนถาดแช่แข็ง
นอกจากจะได้ข้าวแล้วยังเสียเวลาอีกด้วย

หลังไคเซ็น ตั้งข้าวแช่แข็ง แล้วใส่ข้าวโดยตรงจากถาดแช่แข็ง
ซึ่งได้ผลและไม่เสียเวลาด้วย

ผลลัพธ์
เวลาที่ซื้อข้าวจากคอกซ์น้อยลง *เมื่อก่อนพนักงานต้องรอไม่สามารถทำได้ แต่ตอนนี้สามารถทำได้แล้ว
ผู้จัดการร้านและพนักงานคนอื่นสามารถทำตามไคเซ็นที่คิดค้นมาที่ของตัวเองได้หมด

ความสำเร็จของผู้จัดการร้าน: ผู้จัดการร้าน: ชินโกะ อิเคดะ

ในคู่มือที่ไคเซ็น: แต่ตอนนี้มีการเขียนเรียบร้อยแล้วที่สามารถทำได้

วิธีการ **เจ็ท** **ใจเด็ด** **สำรอง**

จาก สื่อสารทำทากาโดโนะ ฉบับที่ 4

ตัวอย่างไคเซ็น
วางแผน "สิ่งที่ทำให้ทำได้ให้ทำไคเซ็นล่วงหน้า"

ก่อนไคเซ็น ตอนเช้าเวลาเตรียมของที่มุ่มซอตยูเฟตนั้น ต้องไปเอาอุปโภคและวัตถุดิบ
ที่จำเป็นถึงโกดังเก็บสินค้ามาทุกครา

หลังไคเซ็น เตรียมจุดอุปโภคและวัตถุดิบที่จำเป็น เช่น ที่กรอง ตะแกรงโลหะ หรือ
แปรง เป็นตั้ง ที่มุ่มซอตยูเฟต ไคเซ็นค่าของวันก่อนหน้าไว้ เพื่อวันรุ่งขึ้นจะ
ได้เริ่มทำไคเซ็นได้ทันที

ผู้ให้การสนับสนุนตัวอย่างไคเซ็น สาขาอิตซึมิโอชิโรจินาชิ

ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมที่ลงในข่าวไคเซ็น คือ ไคเซ็นแบบเล็ก ๆ จำนวนมากที่ถูกราชงานและเลขแวงรไป
ทำทุกเช้าในฐานะ Know how ในการไคเซ็น