

プロとアマチュアの差は仕上げの美しさ！？ 造園業の方から聞いた話ですが、趣味で上手に剪定される人もいますが終わった後のゴミのかき出しが、プロの目からみると気になることが多いそうです。確かに落ち葉一つ無く掃いてあるとよりきれい見える。また、高速低料金でない一般の床屋で散髪すると、ほとんど完了しているのに仕上げを確認し、再度ハサミを当て、おそらく切れてない程の補正を加える動作を行います。それが習慣になっているようで、仕上げの完成度の高さが感じられ安心を与えます。

よく仕事の成果は、質・量・スピード で決まると言われます。もし数量が一定ならば、品質と速さが問題となります。この二点の組み合わせから、①仕事は速く、しかも良い仕事をする ② 仕事は速いが、雑である（品質に問題あり）③仕事は遅いが、丁寧である ④仕事は遅く、雑である 以上のような四つのタイプに区分出来る。自社の社員がほとんど①のタイプであれば理想だ。トレーニングを行っても④のままならば、最終的に辞めて頂くこととなる。残った新人の多くは、②か③のタイプだろう。どちらが扱いやすいか一概には言えない。観察した時点で、発展途上のどちらかの要素が優位になっているにすぎない。だから、教育と本人の努力によって十分改善される可能性がある。

仕事が速いは動作・行動の問題であり、本能的なものと言える。したがって、こちらが劣る場合は、ある程度の量を繰り返してトレーニングし体で覚えるしかない。これに対して、仕事の質に関しては意識や思考の要素が大きい。例えば、掃除をする場合、何処をどの程度、きれいにするのが正しいのか定義が出来ていないと、同じ品質の仕事は出来ない。だから、具体的な言葉での定義は必要である。また、言葉だけでは不足する場合、良いもの（正しいもの）を見せたり、体験させたりして理解させることも必要となる。私の個人的な見解では、②のタイプが伸びが速いように思う。③の方は、トレーニングの時間や熱意がより多く必要となるかもしれない。いずれにしても無意識で一定のレベルにまで出来るようにならなければプロとしては失格である。

ところで、新人の②タイプと③タイプを組み合わせ仕事を進めることも考えられる。それぞれがバラバラに仕事をするのではなく、仕事の速い②タイプが行なったものの仕上げは、丁寧な③タイプが行う。そうすると、理論上は早く一人前の仕事が完了する。こうした分業を行いつつ、その間もトレーニングを継続し、それぞれが速くて良い仕事出来るようになれば良い。

もちろん新人でなくても、一人で仕事を進める場合は、最初は意図的に②タイプ風に仕事を進め、その後、仕上げを③タイプのように行うのも良いと思われる。誰でも新人の時、出来た仕事をすぐに上司のもとに持って行ったら、チェック事項を再確認したか問われ、調べてみるとミスが判明した経験があるはずだ。最終仕上げは、ゆっくり丁寧が大切だろう。仕上げが悪いと全てが台無しとなる。

一昔前の日本製商品では、納品のチェックや検印がみられ 安心感があったが、最近では日本の会社のものでも海外製が多く、不良品に当たって交換となるケースもあるようだ。中小零細企業であれば、提供する商品サービスは、より安くではなく、値段の割に品質が良いことが利益につながる。