



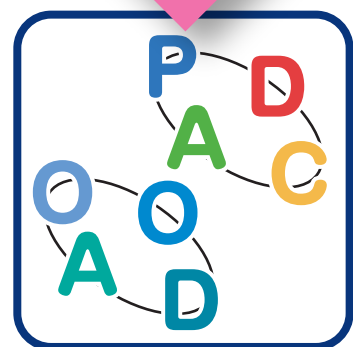
生産性 & 効率アップ必勝マニュアル

～マネジメント手法～



K

PDCA サイクルと OODA ループ



- ◆ PDCA サイクルとは
- ◆ Plan/Do/Check/Action のポイント
- ◆ OODA ループとは
- ◆ OODA ループの取組イメージ
- ◆ OODA ループのポイント
- ◆ チェックリストで確認する

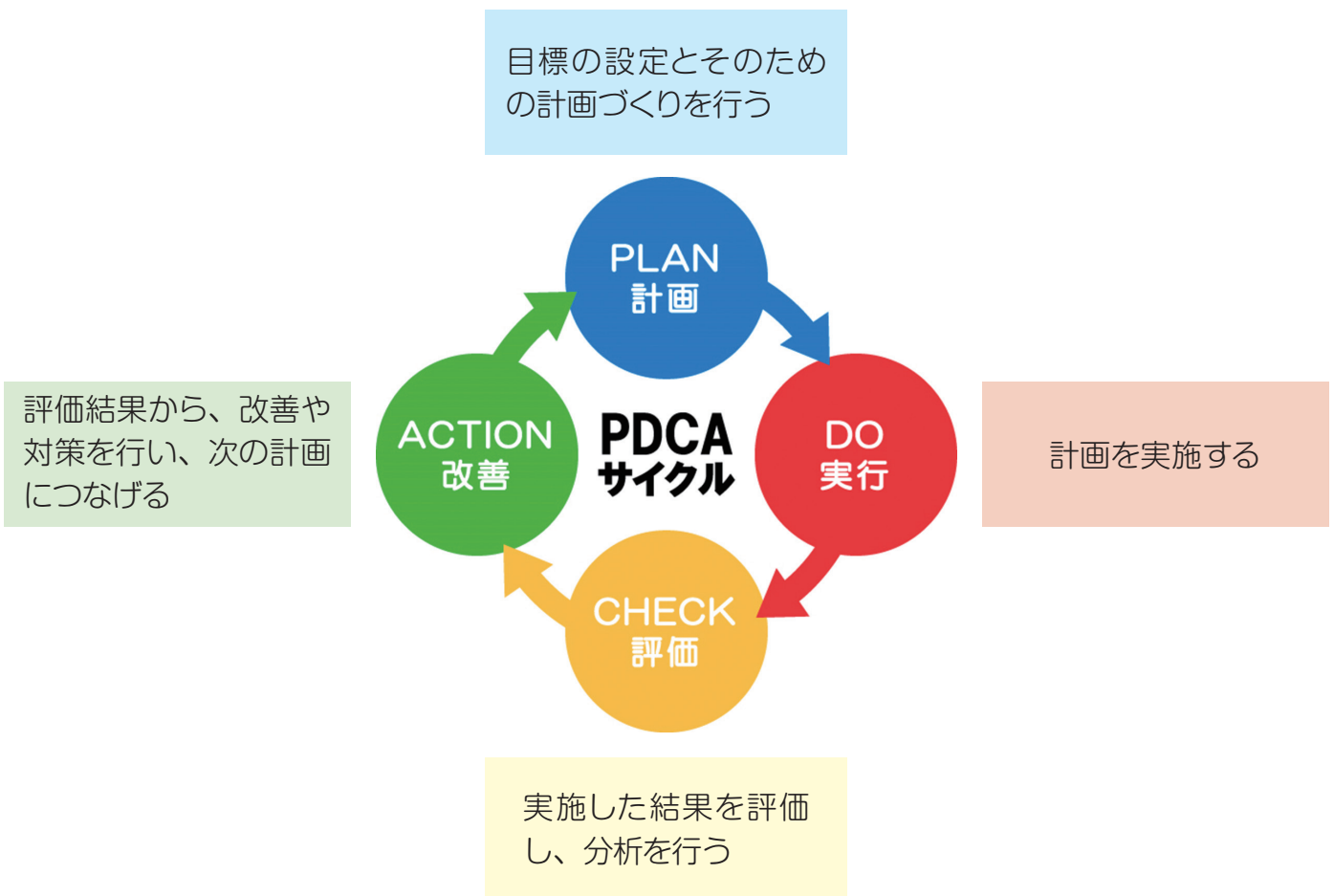
PDCA サイクルとは

PDCA サイクルとは、「Plan(計画) → Do(実行) → Check (評価) → Action (改善)」という一連のプロセスを繰り返し行うことで、業務などの改善や効率化を図る考え方の一つです。



この一連の循環を繰り返すことで成長を継続し、より大きな成功につなげていくことが PDCA サイクルの目的です。

PDCA サイクルは、サイクルをただ回すだけでなく、改善を通して、徐々にレベルアップを図っていくことがポイントです。



PDCA サイクルといわれるように、このサイクルを繰り返しながらスパイラルにレベルアップしていくことがポイントです。PDCA サイクルを回していくことで、改善のノウハウの蓄積も期待できます。

Planのポイント

Plan (計画) では、目標を明確にすることが重要です。何のために取り組んでいるかをしっかりと認識しましょう。そして、目標を設定しましょう。



計画立案にあたっては、「何のために取り組んでいるのか」をしっかりと認識して目標を設定しましょう。

また、目標には定量目標と定性目標があります。

定量目標…数値で表した目標 例) 10%向上

定性(状態) 目標…言葉で状態を表した目標 例) 企画力を向上させる

目標は、可能な限り定量目標を設定します。すべての目標が数値で表せるわけではありませんが、定性的な状態目標だけでは評価を行うことが難しくなるからです。



また、計画段階では、取組期間とスケジュールを明確にすることも重要です。実施項目・実施順序・必要工数を考えて計画を立てましょう。

実施項目…やるべきことを列挙する

実施順序…最適な手順を考える

必要工数…どれくらい時間がかかるかを見積もる



実施項目	担当者	実施スケジュール (タイミング)								
		4月			5月			6月		
使用量把握		→	→	→						
適正在庫設定					→					
自動発注試行								→	→	→
在庫量の見直し									→	→
自動発注開始										→

Do のポイント

Do（実行）の段階は、計画に沿って取組内容を実施します。



実施のポイント

- できるだけ計画どおりに実施します。
- Check 段階で正しく評価できるように、活動記録をできるだけ残しておきます。
- 計画どおりに行かなかったケースや発生した課題も記録しておくといでしょう。

Check のポイント

Check（評価）の段階は、成果を確認しますが、それ以外にも確認が必要です。



また、成果はその取組による成果なのかどうかも確認することが重要です。計画が成果に結びついたかどうかを評価しますが、結果そのものよりも、なぜそのような結果となったかという要因分析が重要です。

実施のポイント

- 計画どおり実施したか？
→実施していない場合、なぜ計画どおりできなかったのか？
- 計画は妥当だったのか？
→妥当でなかった場合、どこに、どのような無理があったのか。
- 成果はあったのか？
→あった場合、どのような成果か。

計画どおり実施できなかった場合

- ・ 目標は妥当だったか？
- ・ 取り上げたテーマは適切だったか？
- ・ 実施項目に不足はなかったか？
- ・ スケジュールは妥当だったか？

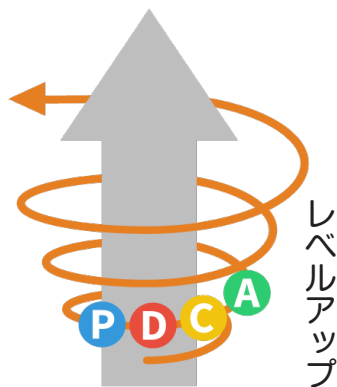
Actionのポイント

Action (改善) とは、成果確認に基づいて今後の計画修正や再計画を行うことです。



実施のポイント

- 改善案が複数ある場合は、次の Plan を意識し、優先順位をつけます。
- 改善点だけでなく、うまくいった点を記録しておくことも重要です。うまくいった点のなかにノウハウが隠されています。
- うまくいった点はそのまま継続することもあるでしょう。うまくいかなかった点は、改善案を検討し、次の計画に反映させましょう。そうすることで、次の計画時には、より効果的で効率的なレベルを実現させましょう。



PDCA サイクルの本質は、改善のトライアンドエラーの繰り返しです。

間違ってもかまいませんので、「試す→振り返る→また試す」の繰り返しが成果や成長につながっていくことを肝に銘じてください。

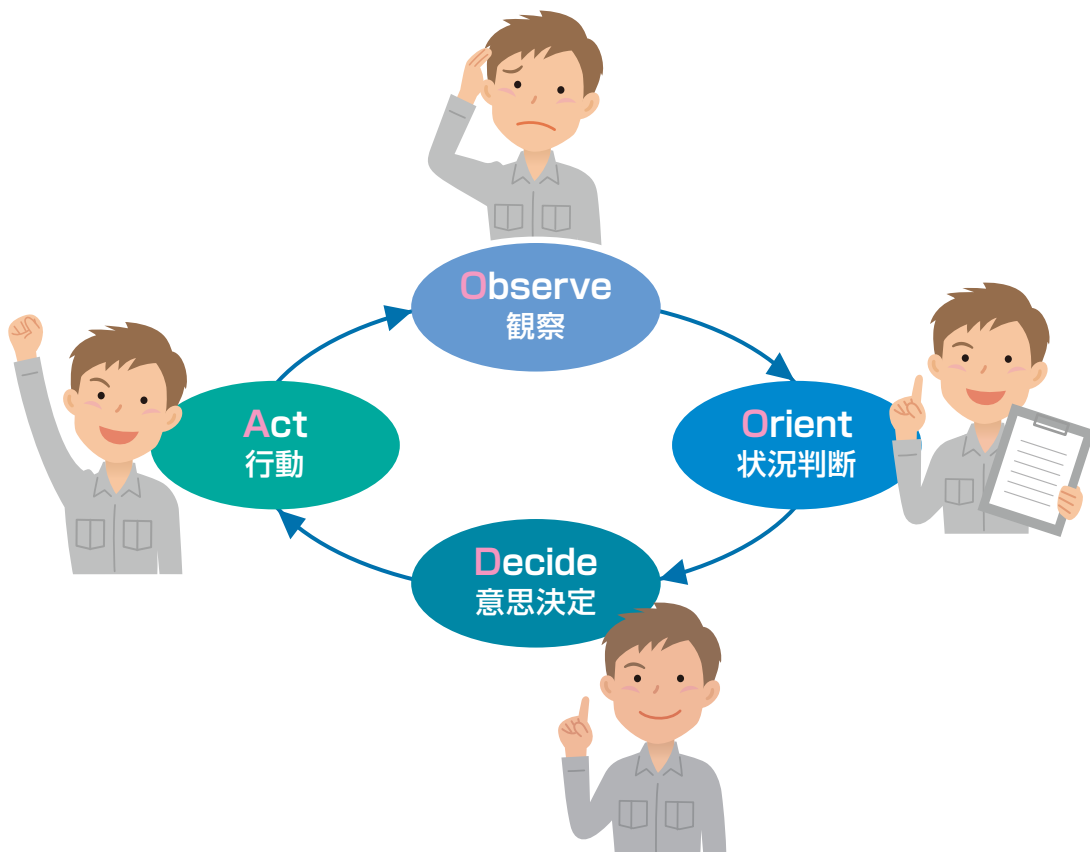
OODA ループとは

OODA (ウーダ) ループとは、アメリカ空軍のジョン・ボイド氏が提唱した意思決定の考え方です。



OODA とは、4つのプロセスの頭文字をとったもので、以下の内容をあらわします。

- O**bserve (観察) : 自分のまわりの状況をよく観察して生データを集める
- O**rient (状況判断) : 集めた生データから状況がどうなっているかを判断する
- D**ecide (意思決定) : 状況判断に基づき、やることや計画を決める
- A**ct (行動) : やると決めたことを計画に沿って行う



OODA ループと呼ばれるように、O → O → D → A の後、次なる OODA ループへつなげていくことが重要です。

OODA ループの取組イメージ

OODA ループを使って美容室の例を考えてみましょう。
まず、最近の売上傾向や店舗の周辺、競合の情報、お客様との会話などを観察した事実を整理します。



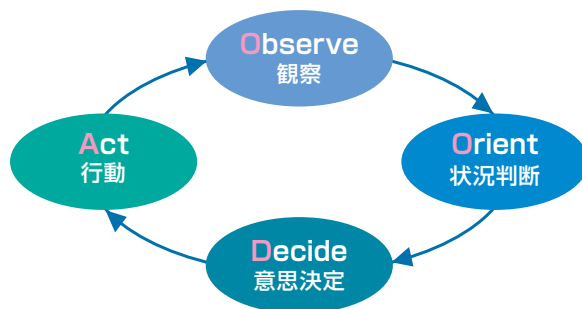
- ・最近、前髪カットやカラーリングのお客様が 15%程度減ったな
- ・そういえば、近所に前髪カットやカラーリングの専門店ができたな
- ・若いお客様はよく知ってたな



RIVAL



- ・固定客の割引利用が増えた
- ・固定客でもサブスクモデルの利用が一定数ある
- ・サブスクモデルの新規客は若い層を中心に利用されている



- ・前髪カットやカラーリングは低額×多頻度の方がニーズありそう
- ・若いお客様がそういう店を利用しているが徐々に年配にも普及していきそう

- ・固定客のお客様には前髪カットとカラーリングの割引をする
- ・新規客をねらい、前髪カットとカラーリングをサブスク*で提供する



30%OFF

月 5,000 円で何度でも OK!

※サブスクとはサブスクリプションの意。製品やサービスを一定期間定額で利用できるビジネスモデルのこと。



結果をまた観察していく、という次のループへつなげていきます。
こういった取組が OODA ループ的といえます。

OODA ループのポイント

OODA ループは変化の速い環境に適応しやすい意思決定のやり方です。
OODA ループの考え方を取り入れ、変化に対応していきましょう。



現状をよく観察する

OODA ループのポイントの一つは、「観察」が入っていることです。
客層や利用行動に関する変化がないか、商圈内に変化がないか、何が流行っているのか、新しい技術や商品がないか、といったことを自分たち自身で観察し、そこから考えましょう。



注意：この観察がなければ、やみくもに思いつきで行き当たりばったりの施策を繰り返すことになりかねません。

これまでを振り返る

「状況判断」では、なぜ観察したようなことが起こっているのかを考察しましょう。
その時、これまでに実施したことや判断したことを振り返り、何か間違いがなかったかと考えましょう。
これによって、現状を打破することにつながっていきます。



ループを高速回転させる

経営とは仮説検証型の取組です。変化のスピードが速い昨今の経営環境ではなおさらです。
きちんとした計画に時間をかけすぎることなく、ループを高速でまわしていくことで変化に対応していきましょう。



やってみた結果を観察して修正し、次につなげていく、これを素早く繰り返していくことで成果を生み出しやすくなります。

チェックリストで確認する

PDCA サイクルと OODA ループには、それぞれ活用しやすい点と注意する点があります。



PDCA サイクルと OODA ループは似ているように見えますが、まったく別物で、組織や業務内容によって使い分けるとよいでしょう。ここでは、それぞれの特徴を比較してみます。

PDCA

「目標設定」から始まるので、目標が明確になり、ブレずに取り組みやすい。

安定した環境での品質管理や一定期間かける取組などに適している。

不確定な要素が多く、目標が描きづらい状況では、出発点となる目標設定がしづらい。

活用しやすい点

注意する点

OODA

「観察」から始まるので、変化が速い状況に対応しやすい。

変化が起こりやすく、変化のスピードが速い環境やスピーディな意思決定に適している。

個人の判断で行動する部分が多いので、明確な目標やメンバー間の意識のズレなどがある組織では実施しても成果があがりにくい。



PDCA サイクルと OODA ループについてみてきました。目的や状況に応じて使い分け、改善活動を進めてください。

PDCA と OODA チェックリスト

■ PDCA

- ものごとに取り組む際、数字や具体的な状態など目標をきちんと設定しているか
- 目標達成するためにやるべきことを洗い出しているか
- 時間軸や期限、実施事項が明確になった取組計画を作成しているか
- 計画どおり取り組もうとしているか
- 計画どおりできなかったことを振り返り、計画の妥当性などを検証しているか
- 目標達成度合いや成果を確認しているか
- 取組を振り返り、改善すべきことへの取組や次なる取組計画に活かしているか

■ OODA

- 市場、商圈、顧客、競合、技術・商品などの状況を観察し、何か変化はないかを常に情報収集しているか
- 起こっている変化や事象に対して、なぜ変化しているのか？ なぜこうなっているのか？ といった考察をしているか
- 起こっている変化や事象に対して自社・自店が適応できているか、これまでの判断や行動に問題がなかったかを振り返っているか
- 状況判断や考察結果に基づき、素早く打ち手を考え、実行しているか
- 取組結果を振り返り、状況に応じて次の打ち手を考え、実行しているか
- 観察→状況判断→意思決定→行動を素早くまわして状況に対応できているか

memo

生活衛生関係営業の生産性向上を図るための新ガイドライン・マニュアル策定に係る検証調査等一式事業
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

マニュアル（基礎編）



4領域 14テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足向上	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
労働環境改善	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう
マネージメント手法	K. PDCAサイクルとOODAループ
	L. 目標の重要性
	M. BCPのポイント
	N. デジタル化への対応
付録	生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・業者が活用する生産性向上ツールです。どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく開設しています。新たに4つのマネージメント手法も加わりました。

ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題を見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

※A～Jの3領域10テーマに対応

マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。新たにコロナ禍における取組のヒントも加わりました。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、氷雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業