

リーン・コンサルタンシー・グループ 第六回日本を学ぶスタディツアー
2015年4月19日～26日

4月19日より1週間の予定でオランダのテルゴイー病院(<https://www.tergooi.nl>)がリーン・コンサルタンシー・グループの第6回日本を学ぶスタディツアーのため来日いたします。日本の文化を体験し、そして様々な人や企業を訪問することで、様々な分野において日本のすばらしい知恵やノウハウを学ぶことを目標としています。このスタディツアーは特に医療業界やサービス産業でトヨタ生産方式や業務改善活動が実際にどのように実施されているかに焦点をあてております。

0. リーン・コンサルタンシー・グループについて

本スタディツアーを企画しているリーン・コンサルタンシー・グループ(以下LCG)は40人のリーン生産方式コンサルタント及びコーチから成るオランダ国のコンサルタント集団。リーン生産方式はトヨタ生産方式に基づいており、工場における生産活動の運用方式として知られていますが、LCGはその方式を主に行政やサービス産業への応用を専門としています。LCGは一回限りの成功を収めることではなく、継続的改善へ焦点を当てています。成功と確実な改善を得るためにはすべての変化を楽しく、かつインスピレーションを与える結果にするべきだと考えています。その目標を実現するため、クリエイティブで活気に溢れるワークショップやトレーニング方法を組み合わせて実施しています。LCGの日々の業務では「3つのE」を様々なコンビネーションで実施しています。それはエデュケーション(Education=教育)、エンパワメント Empowerment=力をつける)とエンターテインメント(Entertainment=娯楽)です。

LCGは長期間の付き合いと協力を大切にしており、オランダの幸せを高めるという50年間の目標を持っています。その実現のためにはリーン生産方式が最適なツールだと確信しています。

以下の三つに焦点を当てています。

1. 「オランダにおいて顧客であることは楽しいことである」 => 顧客の要求はいかなる組織にとっても重要。
2. 「仕事はインスピレーション」 => 仕事を楽しいと感じ、才能は最適に利用されるべきです。
3. 「オランダは模範となる経済環境」 => オランダでは経済界と行政は効率的に協力しています。オランダの企業は世界中で良好に運営されています。

1. 会社概要

会社	Lean Consultancy Group
本社所在地	Postbus 497, 6500 AL Nijmegen, The Netherlands
TEL	+31614643655 (Paul Hendriks)
ホームページ URL	http://www.leanconsultancygroup.nl/
代表者	Eppo Kuipers, Martijn van Laak, Paul Hendriks
設立	2009年3月

コンサルティング実績

金融	ABN-AMRO、Rabobank、ING、ほか
エネルギー	NUON、Feenstra、Essent、ほか
建設	Ter Steege、Coolen、Mampaey、ほか
行政	オランダ国防衛庁、厚生省、アムステルヴェーン市、ほか
医療	Aveleijn、Vanboeijen、NKI-AVL、ほか
その他	kpn、Booking.com、Getronics、ほか

2. 日本を学ぶスタディツアーの目的

日本の訪問では先ず日本のすばらしい文化を体験し、そして様々な人や企業を訪問することで、様々な分野において日本のすばらしい知恵やノウハウから学ぶことを目標としています。このスタディツアーは特に行政、医療業界およびサービス産業においてトヨタ生産方式や改善活動がどのように実施されているかを学ぶことを具体的な目標としています。

3. スタディツアー参加者について

第六回 LCG スタディツアーの参加者はオランダのテルゴイー病院(<https://www.tergooi.nl>)に所属しており、業務改善活動に従事しております。人数は以下の通りです。

スタディツアー参加者10名

弊社より同行3名(うち1人は通訳も兼ねます)

合計:13人(氏名や肩書は添付をご覧ください)については添付をご覧ください。

4. 議題や質問

訪問の際の議題や質問は以下のように想定されておりますが、それだけにとらわれず、日本とオランダを比較することによって良いインスピレーションが得られる意見交換にしたいと思っております。

● 顧客価値(総合的なサービス)

顧客へより価値の高いサービスを提供するために何が重要であるのか。

具体的な方法は？

顧客満足はどのように測れているのか。(調査、KPI等)

● 改善

改善活動はどのように実施されているのか。

改善活動を組織内で広げるためにすべきこととそうではないことは？

改善活動を継続するためには何が重要であるのか。そのためどのような手法やツールが利用されているのか。

- **標示やビジュアルサイン(アンドン等)**
業務の経過等をどのように表示しているのか。
ビジュアルサインは何のために利用されているのか。
- **リーダーシップ**
リーダーシップの役割は？ すべきこととそうでないことは？
良いリーダーの特徴は？
- **従業員と育成**
人材育成はどのように実施されているのか。
人材育成において重要なことは？
従業員の満足度といきいきと働ける気持ちをキープするためには？
従業員のモチベーションを向上させるためには？
- **目標の設定**
目標設定の役割は？
目標設定はどのように行われているのか。
目標が達成されない場合は？