

第8回

企業経営の方程式

経営の実践に役立つ方程式をご紹介します



芳賀 保則
(はが やすのり)

税理士・中小企業診断士・ITコーディネータ
代表を務める「税理士法人ハガックス」は
東京に2拠点(渋谷・秋葉原)
認定経営革新等支援機関・DX認定事業者

今日の方程式

業務改善＝イクルスの4原則

1. アパレルショップ経営者との会話例

税理士B:「最近、売上が伸び悩んでいますね」
A社長:「はい。仕入れの見直しや、お客様のニーズにあったサービス改善などをやっているつもりなのですが、改善の余地が思い当たらず、何からやればいいものか・・・」
B:「それなら、『イクルスの4原則』を活用してみたいかですか。ムダを省き、コストを最適化しながら顧客価値を向上するものです。アイデアの整理にはいいと思いますよ」
A:「初めて聞きますね。詳しく教えてください」
B:「イクルスの4原則とは、『排除(Eliminate)』『結合(Combine)』『順序変更(Rearrange)』『簡略化(Simplify)』の頭文字を取ったものです。この原則を順番に用いれば、小さな変化でも大きな効果を生むことが可能です」

2. 業務改善＝「イクルスの4原則」

イクルスの4原則は改善の基本フレームワークとして、多くの業界で活用されています。

①排除(Eliminate): 無駄な業務や不要なプロセスを削減し、労力と時間を節約します。

②結合(Combine): 複数の作業をまとめることで、効率性を向上させます。

③順序変更(Rearrange): プロセスの順序を見直し、最適な流れを構築します。

④簡略化(Simplify): 作業を簡略化し、誰でも迅速に対応できる体制を整えます。

また、改善を図る場合には、この4原則について上から順番に考えることで、少ない手間とコストで顧客価値の最大化を図れます。

3. 顧客ニーズの把握と実際の手順

顧客ニーズ・顧客価値を理解した上で、課題を特定して進めると効果的です。

ステップ1: 顧客の声を収集

店頭でのヒアリングやアンケートを実施し、“試着待ちが長い”、“サイズ選びが難しい”、“魅力的な商品がない”などといったお客様の本音の声を収集。

ステップ2: 課題を特定

収集したデータから、ボトルネックとなるポイントを洗い出し、改善すべき点を検討。

ステップ3: イクルスの4原則による改善計画を策定

特定した課題ごとにイクルスの4原則を順番に適用し、具体的な施策を立案。

ステップ4: 改善の実施と検証

小規模な改善、できるものから実行し、結果をモニタリング。

4. 具体的な改善事例

アパレルショップでの業務改善のアイデアを見てみましょう。

①排除(Eliminate)

- 在庫管理の排除: 長期滞留品の処分、バーコード管理による手作業の削減など
- 会議の排除: 週次会議を月次に、日々の情報共有はチャットツールで行うなどにより接客に集中。
- 不要な装飾やディスプレイを撤去し、お客様の動線を確保。

②結合(Combine)

- レジと在庫管理の統合: POSシステムを導入し、販売と在庫管理を一元化。
- 接客と商品説明の結合: タブレット端末を活用し、接客しながら商品情報を提供できるようにする。

③順序変更(Rearrange)

- 商品陳列の最適化: コーディネートを提案する商品配置に変更、季節商品を店舗入口付近に配置し、顧客の導線を改善。
- 試着室の再配置: 混雑緩和のため、試着室を分散配置し、待ち時間を短縮。

④簡略化(Simplify)

- 返品・交換プロセスの簡素化: オンラインでの事前申請システムを導入し、店頭での手続きを迅速化。
- 価格ラインをシンプル化して統一

これらの事例は、いずれも業務効率と顧客満足度を高める可能性があります。

5. まとめ

「イクルスの4原則」を軸に、業務改善の具体的な方法を紹介しました。顧客の声を起点に改善アイデアを導き、できる取り組みからすぐに始める点が重要です。