

使うことができないかというアイデアです。

CSの考え方というのは、一人ひとりのスキルを高めて、あるいはチームとしてのスキルを高めて、お客様の期待を感じながら、仕事の質を高めてお客様によりよい価値を提供して、というマインドを持って、様々な取り組みをしています。そしてお客様に「当り前の安心感、無意識の心地よさ、より多くのうれしい、驚きと感動」を覚えていただくという取り組みがあります。

これには、まず一人ひとりが気づいて行動する。そしてそれをチームで、全員参加で取り組んでいます。現に、CSフェスティバルでは、グループ会社も一緒になって、たくさんの方がイキイキとCSの取り組みを発表しています。その

モチベーションは、お客様の笑顔であり、仲間志向の取り組みです。駅では、誤案内、誤発売などが発生することがあります。安全でいうと、事故や輸送障害や注意事項に相当します。そのようなマイナス事象に対しては対策を講じつつも、可でもない不可でもない、いわば結果オーライの日々の仕事に対してはメスを入れ、そして、お客様に安心感や心地よさを感じていただくということ、業務のレベルアップを行って行っています。

このようなCSの取り組みは、「結果オーライ」を一つでも二つでもなくして、より安全な鉄道にしていこうという取り組みと共通してい

るところがあるので、CSの取り組みを安全の取り組みにTTPできるのではないかと考えています。

今、全員参加でCSに取り組んでいますが、これは普段の行動に気づきのきっかけを与えて、社員のやる気やレベルを高め、働きがいの向上や業務全体の質の向上を図っていく、プラスを増やそうということ、プラスを増やすことによって、必然的にマイナスを減らすことができるという考え方です。ですからこれを安全に取り入れられないかというものです。

CSビジョンの三角形の絵の下に、氷山モデルの水面下を書いてみると、図5のようになると思います。

見、このような事象をなくす努力はしなければいけないと思えますが、あまりお客様を意識しない、可でもない不可でもない水面下の日々の言動をみんな改めていこうと取り組んでいます。

人間というのは、マイナスをつぶしていくよりもプラスを増やすほうが、絶対に一人ひとりのやる気やモチベーションにつながります。努力してお客様からお褒めの言葉がいただけましたら、それは間違いなく次のモチベーションにつながっていくはずなんです。

硬直した現場という用語があるかも知れませんが、それに対してしなやかな現場がありま

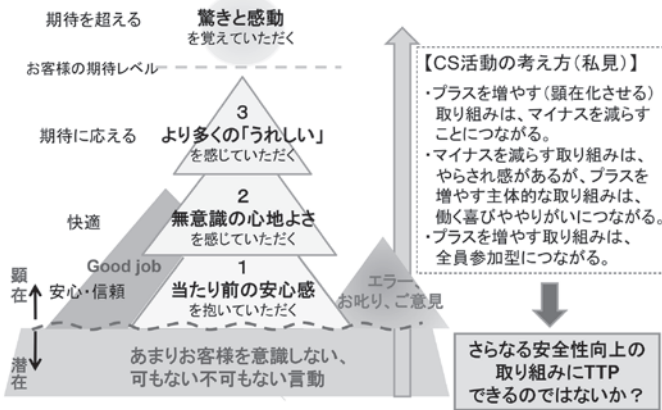
硬直した現場というのは発生したマイナス事象をつぶす、要するにモグラ叩き、対処療法を行っている現場です。それはそれで必要ですが否定はしません。事故にはすべて原因があつて、それらすべてに対策を打つというのは境界があります。しかもこういう硬直した現場では、「それは無理です、できません…」あるいは「困った、面倒くさい、やりたくない…」という、CSでいうところの暗病反言葉が蔓延して

とろろがしなやかな現場は明元素言葉、「そうか、やってみようか…」「やればできるかも知れない…」「チャンスだね、おもしろい…」という言葉であふれています。こういう前向きな言葉を安全の現場に持ち込めないかと思つています。

たとえば、現場に出た時に仲間の仕事に関心をもち、「あの作業は良かったけれど、こうすればもっと良くなるね」とか、あるいは、「あれは結果オーライだったから、次からはこのように改めることにしよう」など、みんなでプラス志向になって業務のレベルアップを行って行けないかと思つています。要するに事故を起こさない状態を目指すのではなく、成功が継続する状態を目指すというところで、これはレジリエンス・エンジニアリングの第2種の安全という考え方と通じるところがあります。

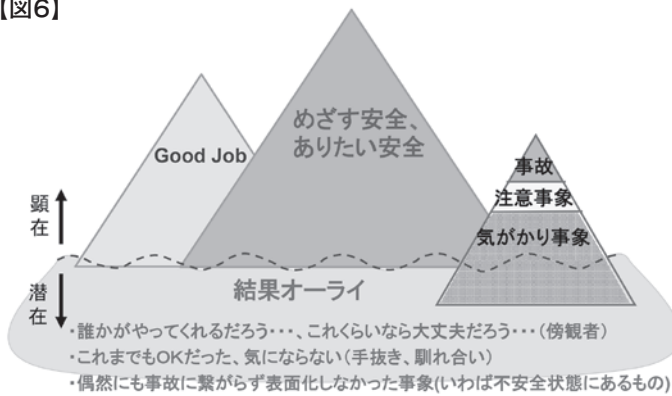
CSビジョンの三角形の絵をTTPして、安全の図に置き換えると、図6のようになります。水面下の「結果オーライ」は、ルールに違反してはいますが、やめようと決心すればいつでもやめられます。ところがメリットがあるからやめられない。往々にしてリスクを冒す場合のメリットは個人にあります。損をするかも知れないのに株を買う、などの事例のとおりです。

【図5】



CSビジョンとCS活動の考え方のTTP

【図6】



「CSの取り組み」に学ぶ、安全性のさらなる向上
…成功が継続する状態をめざす