



人間の行動原理と原則にもとづいた

smart creative management

【世界初】需要創造の芸術と科学

NEWS RELEASE

2021年7月2日

スマートクリエイティブマネジメント総合研究所

ABAオペレーションズ研究センター

リクエスト株式会社

## 問題社員が自発的になる『改善ステップ』発売™

### ～継続する業務改善のやり方～

業務効率、生産性を上げるために省人化や自動化を進める。その業務改善に「初めから露骨な抵抗を示す人」もいる。はじめは抵抗を示さないが、あるところから無言の抵抗をはじめ「改善前のやり方に戻す人」もいる。継続させるために監査したり、チェックリストで報告させたりする。報告シート上は、継続しているようにみえる。しかし、実際は継続していない。改善を周知徹底すればするほど、改善が目的化され、業務効率を上げ生産性を上げ続ける創意工夫が発生しなくなる。やらされ感の中では、創意工夫は起こらない。やらされ感を残したままの改善活動は、社員のパフォーマンスを下げている。では、どうすれば、業務改善を効率・生産性を上げる手段として定着することができるのか？そのやり方を弊社クライアントと弊社の2つの研究機関が共働して開発することができています。



芸術と応用行動分析学にもとづいた

smart creative management

クリエイティビティの再現

## 問題社員が自発的になる『改善ステップ』

### ～継続する業務改善のやり方～

現在、以下の1から5のステップのどこに自社があるのかをまずは確認してください。

※1、2、3ができていない状態で、4や5を実現することはできません。

### 1. 社員のできることを増やす：「“やること”を具体的に見えるようにする」

※やる頻度が高く手を付けやすい作業に絞ることで、  
小さな達成感「できた！」をつくり仕事をする楽しさを実体験してもらおう

### 2. 従業員1人で完結できる業務の効率を上げる：「“成果”を具体的に体感できるようにする」

※「よりミスなく」「より速く」「より少ない手数（労力）」でやる方法を一緒に考えやってみる。  
具体的な成果を実体験することで、自信を持ってもらい自発的になってもらう

### 3. 他の従業員との接点で共働する：「“相手”のことを想像できるようにする」

※「それは私の仕事じゃない」「できない相手が悪い」とならないように、  
他の従業員と共に働くことができるようになってもらう

### 4. 多くの従業員と共働し一連の業務をつくり変える：「“目標”をチームで達成できるようにする」

※1人1人が「何が原因なのか?」「どうすれば良いのか?」を相手と自分の立場から思考する  
ことができる状態で、何を目指すのかを自分達で少しでも考え動けるようになってもらう

### 5. 顧客によって効率と効果を決め実現する：「“顧客”の必要に応えられるようにする」

業務改善には順番があります。順番を飛ばして実施すると必ず、元に戻ります。これは多くのリーダーが経験していることです。チェックする頻度を増やす。できていないところを指摘する。やることを周知徹底する。危機感をあおる。それでもダメならマネジメントシステムを入れ、外部監査を受けさせる。

これらをすればするほど、社員の自発性、パフォーマンスは下がります。監査されるときだけ、監査をクリアできるように整える。監査が終われば、今までと同じやり方をする。チェックリストがある場合は、チェックすることを目的にして提出する。「すべてできている」では怪しまれるため、問題にならない程度に「できていない」箇所をつくる。実際、このようなことが起きています。その状態を変えていくにもぜひ、本プログラムを試していただきたいと考えています。

スマートクリエイティブマネジメント総合研究所 理事長  
ABA オペレーションズ研究センター センター長  
リクエスト株式会社 代表取締役  
甲畑智康



# 芸術と応用行動分析学にもとづいた smart creative management<sup>®</sup>

## クリエイティビティの再現



【会社概要】 社名： リクエスト株式会社 URL：<https://requestgroup.jp>  
代表者：代表取締役 甲畑智康 URL：<https://requestgroup.jp/profile>

【事業内容】：需要創造型リーダーの開発<sup>®</sup>、自律型人材(メンバー)の育成、ロボットのマネジメント：

「リーダーが人とロボットと共働し需要を創る」をミッションに「需要創造型リーダー（まともなリーダー）と自律型人材（メンバー）に必要な思考と行動」「ロボットのマネジメント手法」の研究開発と実地訓練に取り組んでおり、約 840 社、従業員数 30,000 人の組織から年商 30 億円までの中堅企業、上場準備直前のスタートアップ企業への開発提供実績を有しています。また“需要創造の芸術と科学”をテーマに、人間と組織の行動に着目したビジネスの創造力、人間がマネジメントしやすいロボットのユーザーインターフェースの実験検証をするスマートクリエイティブマネジメント総合研究所と ABA オペレーションズ研究センターを構えている。スマートクリエイティブマネジメント<sup>®</sup>は弊社の登録商標です。

【過去の商品リリース】

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/68315](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/68315)

【本リリースに関するお問い合わせ先】

担当：未光

e-mail：[request@requestgroup.jp](mailto:request@requestgroup.jp)

問合せフォーム：<https://requestgroup.jp/request>



芸術と応用行動分析学にもとづいた  
smart creative management<sup>®</sup>  
クリエイティビティの再現

【無償公開】

## 『人材育成のムダ取り<sup>TM</sup>』のやり方

～ 自律創造型の人材を効率的に育てる ～

imagine ultimate

弊社を知っていただくために、  
実際にクライアント先で使用しています  
テキストを無償公開しています。

以下の URL からご覧いただけます。

<https://requestgroup.jp/method>