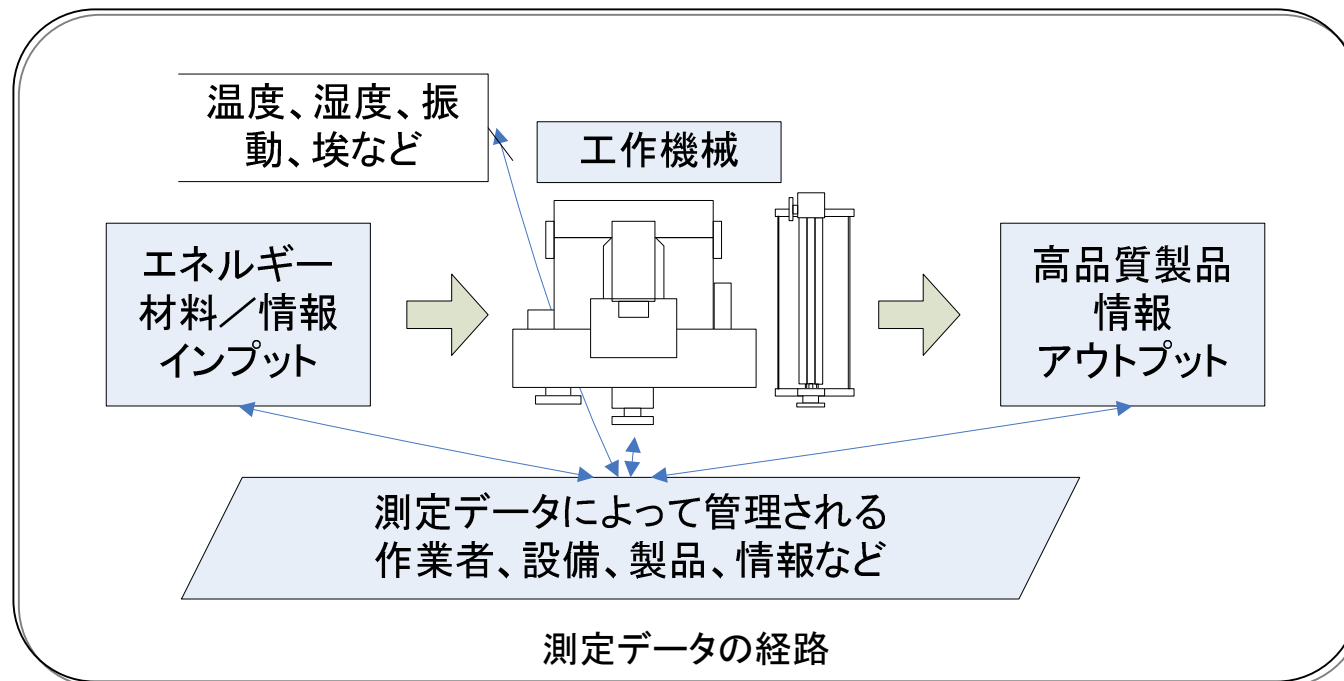


ISO10012によるISO9001の有効性向上

第1部 測定プロセス設計のワークショップの進め方

第2部 測定プロセス設計の基礎知識(別冊)



目次

No	項目	頁	No	項目	頁
—	予定表	3	4	指導及びコーチング技法	6
1	ワークショップの目的	4	4.1	相手の話を聞く	6
2	参加メンバー	4	4.2	質問をする	6
2.1	対象者	4	4.3	伝える、言って聞かせる	6
2.2	メンバーの人員	4	4.4	やってみせる	7
3	教材、用具	4	4.5	やって見せてほめる	7
3.1	テキスト	4	4.6	ほめ続ける	7
3.2	パソコン	5	5	資料1. コミュニケーションの タイプ分け	8
3.3	フィードバック等の用紙	5	5.1	資料2. タイプの分類表(目 安)	9
3.4	自社用テキスト編集用紙	5	5.2	資料3. タイプ分けによる質 問の仕方	10
3.5	時計(タイマー)	5			

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成 予定表

No	項目	分	内容	備考
1	オリエンテーション、オープニングゲーム	20	資料の確認、自己紹介、主旨説明、アセスメント、話の進め方など研修会の進め方	
2	解説: 演習のためのコミュニケーション	30	話の聴き方、質問の仕方、気持ちの伝え方	
3	解説: 測定設計の基礎知識	30	ISO10012 7.2.2 測定プロセスの設計	
4	解説 演習の進め方	10	3人組:Qさん役、Aさん役、フィードバック役	
休憩(10分)				
5	演習: 測定設計のロールプレイ	50	同上の役割で演習の実施 途中の15分ごとに役割を交代する	
6	演習: 演習結果の整理	10	演習結果から、演習テキストを自社用に部分的な改造を行う	
7	ロールプレイの発表	10	同上の発表(1人1~2分、全員)	
8	質疑応答、講習会修了証	10	アンケート、終わり	

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成

1. ワークショップの目的

ISO10012 7.2.2 測定プロセスの設計(以下、測定設計と表記する)の説明をするために、コミュニケーション技法を取り入れてワークショップ推進者を養成する。

2. 参加メンバー

2.1 対象者

測定設計を行うためには、品質管理、検査(計量、計測、測定)の10年以上の経験と関連するISO9001の内部監査員以上のマネジメントシステムの知識が必要である。

2.2 メンバーの人員

この測定設計ワークショップ推進者の養成講座のメンバーは8～25名がよい。会社で実際に測定設計を行う場合は3～10名がよい。また、直接会議に参加できないがインターネット電話を利用して参加する人がいてもよい。

3. 教材、用具

3.1 テキスト

第2部の「測定プロセス設計の基礎知識」を用いる。

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成

3.2 パソコン

測定設計を行う場合には、これまで蓄積してきた資料を利用したり、インターネットにより資料を探したり、また、遠方の事業所に勤務している人にインターネット電話で参加してもらい、情報意見をもらうと効率的である。従って、LANが利用できるパソコン1台以上が必要である。

3.3 フィードバック用紙

ロールプレイの時にフィードバックで使用する。

3.4 自社用テキスト改善メモ用紙

第2部のテキストを編集して、徐々にデータを蓄積して自社用に仕上げるために、改善メモをとり、推進者に提出する。

3.5 時計、できればタイマー

一般の時計でも良いが、タイマーの方が便利である。

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成

4. 指導及びコーチング技法

4.1 コーチングを利用する理由

デジタル化によって簡単に測定データが取れるようになって、測定に対する印象がうすくなった。その結果として測定にしかできない機能まで忘れられることが多くなっている。そこで、測定の役割をきちんと納得してもらえるように受講者とコミュニケーションをするためにコーチングが取り入れる。

4.2 コーチングの歴史

- ・1500年ごろに、イギリスでは馬車のことをコーチと呼んでいた。
- ・1950年代にマネジメントの中心は人であるから、マネジメントの分野でコーチングは重要なスキルになった。
- ・ISO14001:1994にコミュニケーションが要求事項に入った。
- ・ISO9001:2000にコミュニケーションが要求事項に入った。
- ・2007年ミットヨ計測学院の講座のコースにコーチングを取り入れた「管理・監督者向け教育トレーナー養成研修」が新設された。



コーチの役割は、お客さんを目的地に安全に届けることである。

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成

4.3 相手の話を聞く

先入観、優越感、劣等感を持たないで相手の話を聞く。

4.4 質問をする

1)クローズドクエスチョン

はい、いいえで答えられる質問。

2) オープンクエスチョン

考えないと答えられない質問。

3)チャンクダウン

話題を細分化する質問。

4) チャンクアップ

話題の原点に振り返らせる質問。

4.5 伝える(言って聞かせる)

コーチング : 自己紹介から聞き手(参加者)の興味に合わせて説明する

指導 : 測定設計の必要性、やり方を説明する

第1部 測定設計ワークショップ推進者の養成

4.6 やって見せる

コーチング : 参加者の知識・経験に合わせて何故この動作をやるのか説明しながらやって見せる

指導 : ブロックゲージの場合は持ち方をやってみせる

4.7 やらせ見て褒める(やらせて見て褒めてやらねば人は動かず)

コーチング

- 1) 事実を伝える(フィードバック)
- 2) 良い点を見つけて褒める。(良い点を言わないと嫌う人がある)
- 3) アイ(I)メッセージで褒めると、嫌われる度合いが少ない。
- 4) 経験を聞いて、努力してきた事実を褒める。
- 5) 出来栄を承認する。100%でなくてもでき映えを認める。

4.8 褒め続ける

ほめ続けると効果が大きく出る。ただし、60%の出来具合であったら60%であることを伝えながら、さらに目標を上げながら褒め続ける。

資料1. コミュニケーションのタイプ分け

1. コミュニケーションのタイプ分け

相手のタイプに合わせて説明すると早く理解される。

2. タイプの簡易的な分類

1) コントローラ

理論的に自分の思うようにしかやらない。

2) プロモータ

積極的に活動する。啓蒙、PRなどする。

3) サポータ

協力的、支援する。

4) アナライザー

正確に分析し、間違いが少ない。



コントローラ



プロモータ



サポータ



アナライザー

資料2. タイプの分類表(目安)

タイプ分けは、相手の様子を見て行う方法もあります。

	コントローラ	プロモータ	サポータ	アナライザー
行動の傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・行動がエネルギッシュ ・スピードが速い ・単刀直入 	<ul style="list-style-type: none"> ・アイデアが豊富 ・順応性が高い ・変化を好む 	<ul style="list-style-type: none"> ・人に援助することを好む ・協調性が高い ・決断に時間が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・行動は計画的で慎重 ・客観的冷静 ・完全主義者
自己表現の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・声大きい ・「～すべき」が多い ・堂々とした態度 	<ul style="list-style-type: none"> ・表情が豊か ・身振り、手振り ・オープンな印象 	<ul style="list-style-type: none"> ・受容的な態度と言葉 ・ゆったりとした口調 ・同意を求める 	<ul style="list-style-type: none"> ・理論的な話し方 ・言葉選びに慎重 ・メモ魔
強み	<ul style="list-style-type: none"> ・目標への集中力 ・強いリーダーシップ ・結果を出す 	<ul style="list-style-type: none"> ・人から好かれる ・臨機応変で柔軟 ・想像力豊か 	<ul style="list-style-type: none"> ・人への安心感 ・人へ気配り ・聞き上手 	<ul style="list-style-type: none"> ・冷静な判断 ・理論的な思考 ・堅実で確実
弱み	<ul style="list-style-type: none"> ・独断偏見 ・せっかち ・相手の気持ちに鈍感 	<ul style="list-style-type: none"> ・しゃべりすぎ ・思いつきの行動 ・忍耐が弱い 	<ul style="list-style-type: none"> ・決断が遅い ・妥協する ・受動的 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己弁護 ・頭でっかち ・頑固
動機づけ	<ul style="list-style-type: none"> ・権限を与える ・競争させる 	<ul style="list-style-type: none"> ・楽しさ ・新しいこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・同意 ・安定した人付き合い 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の提供 ・一人の時間 10

資料3. タイプによる質問の仕方

タイプに合わせて質問をすると、指導がスムーズに進みます。

	質問の特徴	例
コントローラ	○教えてもらうように聞く ×遠回しに聞く	○あなたのこのデータの内容を教えてください ×このデータの内容を説明してください
プロモータ	○ほめるように聞く ×けなすように聞く	○このデータは見やすいですね。この後はどうなるのですか ×このデータは、わかりにくいですね。この後を詳しく説明してください
サポータ	○思いやりを込めて聞く ×見下げた聞き方	○このデータの苦労した点を教えてください ×ちょっとこのデータを説明してください
アナライザー	○省略せずに聞く ×大雑把に聞く	○ここまでよく詳細にデータを取りましたね、詳しく説明してください。 ×このデータをざっと説明してください。



著者

日高鉄也

日高計量士事務所 代表

一般計量士

(財)JAB ISO/IEC17025審査員

(財)JIA ISO9001専門家

(財)日本規格協会QC検定試験2級合格

(財)生涯学習開発財団プロフェッショナル認定コーチ試験合格

☆実績

適正計量管理事業所指導 (6社)

ISO認証取得コンサルタント (13社)

ISO9001審査 (52件)、QS-9000審査 (25件)

ISO/IEC17025技術審査 (13件)

JCSS登録事業者の経営及び品質管理責任者 (1事業所)

面接コーチング、業務改善6社、コーチングセミナー開催11回

計量ワークショップ8回、相互研修会2回

IS010012によるISO9001の有効性向上

作成、発行 日高計量士事務所

初版 2011年5月12日発行

444-0305

愛知県西尾市平坂町辰御当2番地1

日高鉄也

tel 0563-59-7250 fax 0563-59-9047

e-mail tetsuya.hidaka@m-hidaka.com

HP URL <http://www.m-hidaka.com/>