

⑨③ 世界に誇れる日本人の思いやり設計

松崎 雄治*

*まつざき ゆうじ：米国、マレーシアなどのHONDAに駐在。製造業の経営から現場まで幅広く対応できるプレイングマネージャーとして自動車業界に精通。サイエストグローバル顧問所属

近年、日本のトイレやトイレ機器はその機能と品質が世界的に話題となっており、インターネットでも評判の良さを非常に多く目にすることができる。筆者は北米とアジアを中心に約29年間、海外生活を経験したが、「まさにその通りだ」と何度も実感した。これはトイレやトイレ機器を設計する日本人の設計者や技術者が、利用者の立場になって実際に自分も使いながら、「いかに使いやすいトイレにするか」についてトライ&エラーを繰り返しながら地道に改善していく“思いやり設計”を行った結果だと思う。

利用者が使いにくいと感じたり、不満に思ったりするようでは良い製品とは言えないし、市場に受け入れてもらえない。また、「設計は上流、生産は下流」という考え方にに基づき、「生産部門は設計図通りに生産すればよい」というような方針で製品を製造する会社の製品も市場に受け入れられないことが多い。なぜなら、生産部門が生産しにくい製品設計は潜在的な品質不具合を抱えることになり、市場のエンドユーザーの不満を生み出す危険性をはらむからである。設計部門は「生産部門が生産しやすいか」も考えた設計をしてこそ市場に受け入れてもらえる製品を利用者に届けることができる。そして、それを確実にできるのが日本人の思いやり設計であると思う。

多くの日本のモノづくり企業では、製品の企画、構想、仕様、設計、製造、そして販売も含めて日本人の手で行われている。それらに携わる人たちの人種や文化、言語、生活習慣は同じなので、それぞれの領域の人たちは十分なコミュニケーションが行える。その結果、品質や性能の優れた製品を市場のエンドユーザーに安心して届けられる。これは日本のモノづくりの強みであると思う。

ところが、海外ではそうはいかない。筆者は、



ある日本の自動車メーカーの海外子会社の副社長として経営に携わった後、マレーシアの現地企業の事業計画や、製造部門の生産性・品質改善の実践指導を経験してきた。自動車用シートのパイプフレームを製造しているマレーシアのある現地企業では、その製造品質にバラつきが多く、品質改善に大変苦労した。その現地企業の場合、パイプフレーム生産ラインのマシンや治具の基本仕様はマレーシア人技術者が作成し、設備はタイにある設備会社が設計・制作していた。一方、生産ラインではミャンマー人が働いており、技術者や設計者は上から目線で一方的に指示していた。そのため、生産工程で発生した問題点などは、設備の基本仕様や設計にフィードバックされることはほとんどなかった。結果的に顧客である納入先にたびたび迷惑をかけた。

日本の思いやり設計は世界に誇れる宝だ。しかし、うまくコミュニケーションが行えない現場では、思いやり設計は機能しない。思いやり設計の実現には、十分なコミュニケーションを行える現場作りがまず必要といえる。