

いたところ、車を売るためのセールストークだけではなく、商談への準備や、日頃のちょっとした振る舞いなど、行動一つひとつに工夫がなされ、それが顧客の信頼につながっていることが分かりました。この行動観察から得たノウハウを他の営業担当にフィードバックしたところ、そのメンバーの売上が上がり、1年後にはトップセールスも生まれました。このように、言語化されていないノウハウを引き出し、可視化することで、業績に直結するイノベーションを起こせるのも、行動観察の強みなのだと考えています。

行動観察が現場を変え、社会の課題解決を目指す

行動観察が現場を変え、社会の課題を解決するきっかけになると展望を語る和泉氏と高谷氏。業務改善検討の場では、技術の革新とともに、人が行うか、ITやAIなどの高度なシステムで対応するかといった選択を求められる場面が、今後ますます増えることが予測される。しかし、どんな選択をするにしても、いかに問題の本質に迫り、見極めることが出来るかが重要になる。オーグス総研が提案する行動観察を活用したコンサルティングは、顕在的な問題の改善はもちろん、潜在的な問題をも見つけだし、より高度な業務効率化を実現する、企業の強力な武器になりそうです。

1 行動観察・エスノグラフィを活用した業務改善コンサルティング

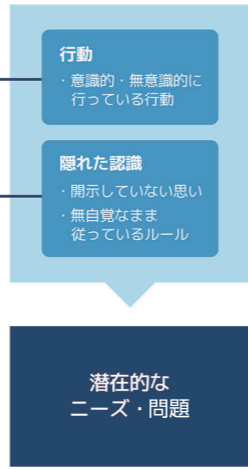
職場のリアルな場面に入り込み、日常の“姿”を調査することで、行動に伴う背景や心的負荷も含めて把握。現場・現実・現物をおさえ、新たな仮説を生成することで、本質的なソリューションに導く。2005年から国内に先駆けて行動観察・エスノグラフィをビジネス展開し、商品・サービス開発、現場作業、組織の改革など、様々な領域で1,400件を超える実績を重ねている。



コンサルタントが業務の現場を観察し「事実」をとらえる



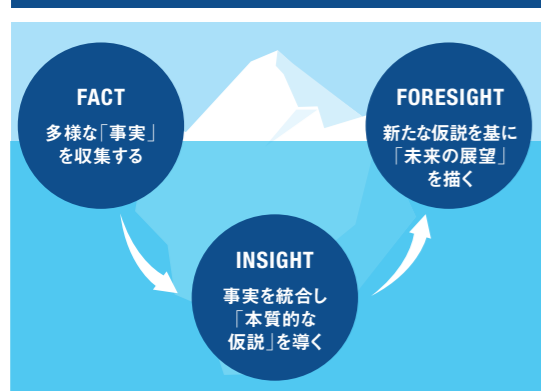
行動の背景や原因についてクライアントと共に解釈



2 「インサイト」を基にした本質的ソリューション

現場で得られた事実に対して対症療法的に対応するのではなく、多様な事実を俯瞰し統合することで、根底にある本質的な課題・ニーズ・リスク(=「インサイト」)を導出。このインサイトをもとに新たなソリューションを提案している。

コンサルティングのフロー



行動観察を活用したプロジェクト実施事例

業種	テーマ
製造	製造現場の業務実態、従業員意識の可視化／作業効率の向上 新たな生活提案に資する新商品コンセプトの創出
サービス	シニアをターゲットとした新業態ビジネスの策定
インフラ	保安現場の品質向上に向けた施策づくり
エネルギー	工事現場のCS向上(優秀者ノウハウの可視化と教育)
通信	コールセンターの生産性向上(ノウハウ可視化と、新たな課題発見)
物流	貨物管理業務の可視化／業務の自動化検討
官公庁	市役所における来庁者対応環境と業務の最適化

現場に寄り添った「行動観察※」を軸にした業務改善コンサルティング

毎日無意識のうちに行っている行動は、企業活動にどのような影響を及ぼしているのだろうか。現場をつぶさに見る「行動観察」を軸にした業務改善のコンサルティングを展開するオーグス総研は、現場での事実収集から、より具体的な課題を抽出し、最適なソリューションを提案している。同社の和泉氏と高谷氏に、その効果や事例について伺った。



行動観察リフレーム本部
コンサルティング営業部
マネジャー

和泉 泰範氏



行動観察リフレーム本部
コンサルティング企画開発部
第二チーム マネジャー

高谷 尚美氏

オーグス総研

東京本社
☎03-6712-1301

②東京都品川区西品川1-1-1
住友不動産大崎ガーデンタワー20階

<https://www.ogis-ri.co.jp/>

うつぼ本町オフィス
☎06-6479-3130

④大阪市西区本町1-10-24
三共本町ビル

経営視点での課題を踏まえ、行動観察で現場を調査

企業の多様な業務の中で、日々繰り返されている人の動き。業務フローとして確立された作業もあれば、作業者が無意識に行っているものもある。こうした人が行う作業に対して「行動観察」を行い、言語化されにくい事実や暗黙知の可視化、さまざまなステークホルダーの本音を引き出すことで課題を抽出し、業務改善のソリューションを提供するのが、オーグス総研の行動観察を活用したコンサルティングだ。経営視点からの要望と現場の実態とのギャップを正確に把握することで、改善の方向性を明確化し、適切な施策に落とし込むことができる。コンサルティングフローは、多様な事実を収集する「FACT」、その事実を統合し「INSIGHT」、そして、その仮説をもとに未来への展望を描く「FORESIGHT」で展開される。

和泉 当社のコンサルティングでは、企業として目指している方向性や、課題だと感じていることを確認させていただいた上で、現場で調査を行います。コンサルティング会社によっては、完成されたツールやシステムありきで改善策を模索するケースもありますが、私たちのサービスでは、現場の状況を正しく捉えた上で、現場の方々にも納得



していただけるオーダーメイドのソリューションを一緒に考え、提供していくという点が特徴です。「行動観察」もただその場を見るのではなく、心理学や人間工学、マーケティングなど、多様な分野の知識や経験を持つコンサルタントが、それぞれの専門性をいかした視点で現場を見させていただくことで、より本質的な課題や問題点に対してのアプローチが可能で

高谷 業務上の課題を収集するオンラインドックスな方法として、現場の方々へのインタビューを実施して改善ポイントを探る手法がありますが、この手法だけでは最適な改善にたどりつかないことが少なくありません。理由は、インタビューだけでは問題の本質を捉えきれないことがあるからです。日常的に行っている作業は、それ自体が当然のものとして行われているため、その問題点を直接聞いても、うまく言語化されない場合があります。無意識の行動や、当たり前前と想っていること、意識と実際の行動とのギャップ、導入したシステムの想定外の使い方など、現場を見ることでしか分からない、言語化されない情報を

発見することが、本質的な課題にアプローチする鍵となります。当社では、現場のリアルな場面に入り込み、日常の作業、現場の皆さんの姿を客観的に観察することに重点を置いていきます。現場を見るコンサルタントは、特定の仮説にとらわれることなく、多様な角度から情報収集を行い、現場で起きていてことや人の行動をつぶさに見ることと、潜在的な問題点を探し出します。このように、現場の方々の本音や日常通りの姿を見聞きするためには、何よりも信頼関係が大切なので、コンサルタントは常に現場に寄り添う姿勢や振る舞いを心掛けています。

調査への協力をきっかけに現場の意識改革も

和泉 行動観察を軸とした業務改善には、現場のモチベーションを高める副的な効果もあります。ある大手スーパーで商品の並べ方や陳列のタイミン

高谷 業務改善というと、マイナス面の改善とともに、良い成果の横展開にも効果があります。現場の方々が前向きに取り組める下地を作ったことで、成果につながる改善が実現できると考えています。

高谷 業務改善というと、マイナス面を改善するというイメージがあると思いますが、行動観察には良い成果を横展開する効果もあります。ある輸入車ディーラー様での事例では、突出した成績を上げる営業担当がいて、会社がそのノウハウを得ようと秘訣を聞いたところ、「特別なことは何もしていない」という回答が返ってきたそうです。そこで私もその営業担当の行動観察を行わせていた

れが売上という成果につながったのです。また、現場を束ねる店長も、ちょっとした工夫が売上向上につながることを体感したことで、さらなる売り場改善に取り組みようというチャレンジ精神が芽生え、当初想定していなかった副産物として、とても喜んでいただきました。現場改革、イノベーションで一番大切なのは、こうしたマインドセットなのだ。私たちは考えています。現場の方々が前向きに取り組める下地を作ったことで、成果につながる改善が実現できると考えています。

