



ゴールドラット博士の TOC (19) (全体的な復習②制約を特定する)

1 月③のごあいさつ

山内公認会計士事務所
2025 年 1 月 21 日(火)

TOC は、組織のパフォーマンスを制限している制約を特定し、それを改善することで全体の効率を向上させる方法論である。

まず、製造業のボトルネック解消では、工場の複数の生産ラインの中で、全体の生産能力を制限している特定の工程、制約を見つけ出し、その制約の稼働率を最大限にする努力をする。

そのために他の工程を制約に合わせて調整し、余計な負担(余計な在庫など)が発生しないようにすることによって効率を up する。

結果として、生産能力が 20% 向上し、納期遅れが大幅に削減された。

サプライチェーン管理では、小売チェーンで在庫が不足し、販売機会を逃しているが、一部店舗では過剰在庫も発生している。この場合にも①制約を特定し、②販売データを基に各店舗の需要予測を改善し、③需要が高い店舗に重点的に商品を補充するなど、④バッファ管理を導入し、需要変動に迅速に対応する。

プロジェクト管理においては、スケジュール遅延に対し、

- ① 最も遅れやすいタスク、クリティカルチェーンすなわち制約を特定し、
- ② バッファ時間をタスク間に設け、③進捗を可視化する。
- ④ プロジェクト全体の進捗状況を頻繁にモニタリングし、遅延が発生する前に対策する。

サービス業のカスタマーサポートにおいては、

- ① 制約(ピーク時の応答能力不足)を特定し、
- ② スタッフのスケジュールをピーク時に合わせて再配置、再調整し、
- ③ 人員負荷を軽減し、根本的な問題を改善する。

また、販売プロセスの改善においては、

- ① 見込み客をクロージングするスキルの不足を特定し、
- ② 営業プロセスを分解し、最も成果を制限している要素を特定し、
- ③ クロージングスキルを向上させるためのトレーニングを実施し、
- ④ チーム全体で標準化されたベストプラクティスを共有する。

以上、すべての場合において制約を特定し工夫を集中する。