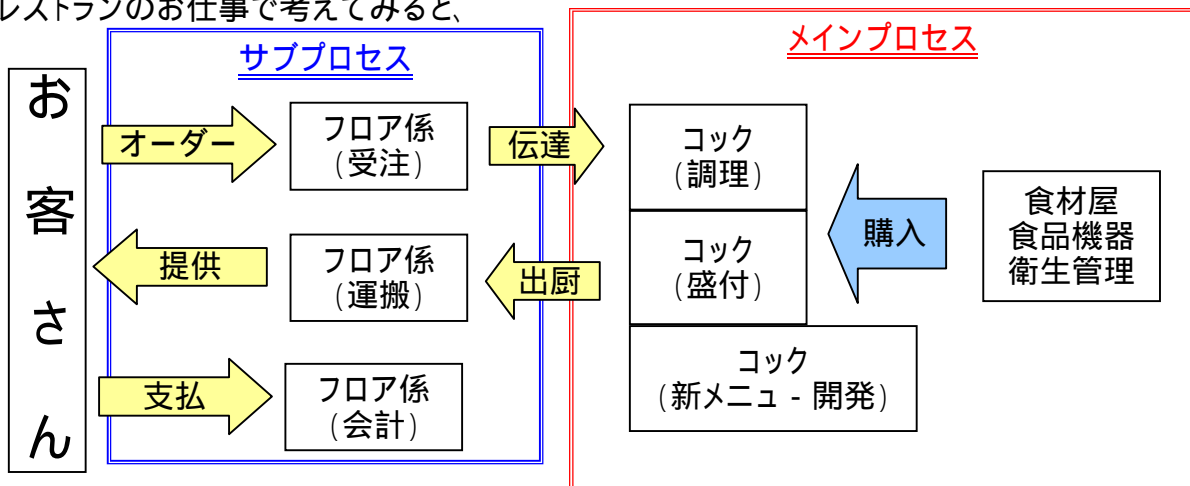


今回は、ご提案しているハイブリッドシステムの有効性、必要性について 9001、8原則の一つであるプロセスアプローチで検証したいと思います。

プロセスアプローチとは、組織内において、プロセスを明確にし、その相互作用を把握し、運営管理することと定義されています。

レストランのお仕事で考えてみると、



サービス実施に必要な主なプロセスの繋がりは図のようになります。このお店が末永くお客さん愛され、経営を継続するために必要な事項はなんでしょうか？

1)お客さんの想い

衛生的で美味しく、安全な食材で調理

接客マナーがいい

季節ごとなどに新しいメニュー、企画を提案してくれる

2)オーナーの想い

オープンの目的・目標を達成し、末永くお客さんから支持されたい

オーナーの想いを理解し、スタッフはサービスを創造・実施して欲しい

絶対に食中毒などのアクシデントは起こさないで欲しい

末永くお客さんに愛され、経営を継続するためには、お客さん、オーナーの想いを常時お客さんへサービスを実施するスタッフが理解し、実践することですが、それを確かなものにする手段は、

1)一般的管理

図で明確にしたサービス実施のプロセス全てを均等に管理する(全数検査の実施)

2)プロセスアプローチによる管理

メインプロセス、サブプロセスのように、サービス実施に必要な各プロセスを機能によって見直し、管理の効率化を図る(効果的サンプリング検査の実施)

となり、お客さんの想い、オーナーの想いを効率的に実現するためには、プロセスアプローチによる管理となります。

メインプロセスでの最大の回避すべきリスクは、衛生管理不備です。これらは、食品衛生法を初めとする複数の法令・規制を遵守し管理を実施しなければなりません。しかしながら、9001 の一つの弱点が、法令・規制を遵守し管理を実施する直接的ルールがないことで、特定したリスクの管理策が不十分になる可能性があることです。その解決策として、ハイブリッドシステムの有効性、必要性が考察できます。