

ガソリンスタンド 業績改善 チャンネル

SS専門コンサルティング会社

スキルパス株式会社

代表：谷口竜司

今回のテーマは・・・

生産性の高いSS

その秘密 1

生産性の高いSSその秘密！？

2 : 6 : 2

の法則

生産性の高いSSその秘密！？

どのような組織でも人材
の構成比率が「上位2
割：中間6割：下位2割」
に分かれるという経験則
に基づく理論。

生産性の高いSSその秘密！？

2:6:2の法則

よく働く
2割



ふつうに働く
6割



足を引っ張る
2割



生産性の高いSSその秘密！？

生産性を上げるために下位の2割を切ったら良いのではないか。

生産性の高いSSその秘密！？

下位2割を単純に排除しても、時間が経つと再び2:6:2の比率に戻る。

生産性の高いSSその秘密！？

なぜそうになってしまうのか？

（メカニズム）この現象が起きる根本的な理由は、「反応閾値（いきち）の差」と「集団の維持システム」にある。

生産性の高いSSその秘密！？

1. 「反応閾値（仕事への腰の軽さ）」の
個体差。人には、刺激に対して行動を起
こすボーダーライン（反応閾値）の違い
がある

部屋が少し散らかっただけで掃除する人
（閾値が低い＝2割の優秀層）かなり散ら
かってから掃除する人（閾値が中程度＝6
割の普通層）足の踏み場がなくなって初
めて動く人（閾値が高い＝2割の滞留層）

生産性の高いSSその秘密！？

- 2. 仕事の横取りと役割の固定化閾値が低い（仕事への反応が早い）2割の人が、発生した仕事をすべて片付けてしまうため、閾値が高い2割の人は「働く前に仕事が終わってしまう」状態になる。
- その結果、客観的に「働かない2割」に見えてしまう。

生産性の高いSSその秘密！？

下位2割を切り捨てても、残った8割の中で「相対的に一番仕事に気づきにくい人（閾値が一番高い層）」が新しい「働かない2割」の役割に押し出されるため、結局2:6:2に再編されてしまう。

生産性の高いSSその秘密！？

優秀な集団は、その店では下位といわれる 2 割の人の生産性も、他のSSに比べれば引き上げられていることが特徴。

生産性の高いSSその秘密！？

	上位 2割	真ん中 6割	下位 2割
レベルの 高いSS	自ら考え 成果をつくる	決めたことを 普通にやる	指示・確認すれば きちんとやる
レベルの 低いSS	指示されたことは ある程度やる	言われても動か ないことがある	やらない言い訳 する。周囲の足を 引っ張る

高いSSの「下位2割」が、低いSSの
「上位2割」より仕事ができることもある。

生産性の高いSSその秘密！？

**第1に大事なものは、
下位の2割に引っ張られ
ずに「真ん中の6
割」のパフォーマンス
を上げること。**

生産性の高いSSその秘密！？

その次に大事なものは、
下位の2割に最低限の
パフォーマンスをして
もらうこと。

生産性の高いSSその秘密！？

**成果を生む
「仕事の設計」
と「可視化」**

成果を生む「仕事の設計」と「可視化」

**現場の生産性が上がらない
最大の理由は「サボリ」で
はなく、「何をどこまでや
れば正解かが分からない」
ことによる手持ち無沙汰や
現場任せの無駄な手順。**

成果を生む「仕事の設計」と「可視化」

メンバーのスキルにばらつきがある現場ほど、「ベテランの勘」や「言わなくても察しろ」「見て覚えろ」「俺と同じようにやれ」という運用は通用しない。

成果を生む「仕事の設計」と「可視化」

具体策 1

接客手順・作業受付・
車検前の点検項目など、
1つ1つをマニュアル
化しロープレする。

成果を生む「仕事の設計」と「可視化」

具体策 2

朝礼などで今日やるべきことを伝える。「しっかり提案しましょう」など標語ではなく「エアチェック 20 台/人日。午前中に 10 台、1 時間に 3 台、タイヤ見積もり 5 枚はやろう！」と全員が見える形にする。

成果を生む「仕事の設計」と「可視化」

具体策 3

「完了の基準」を数値や写真で明確に定義する。

例えば、手洗い洗車で普通車なら「15分」で「このレベルの仕上がり」で終わらせる。さらにタイムアタックで作業を身につけさせる。

生産性の高いSSその秘密！？

まとめ

従業員はサボっているのではなく、「何をどこまでやれば正解かが分からない」。だからこそ成果を生む「仕事の設計」と「可視化」。

生産性の高いSSその秘密！？

まとめ

そのために・・・

- ①マニュアル化とロープレ
- ②エアチェック20台具体的指示
- ③完了の基準（質）と時間
（量）

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp