



Top Leaders

G-PDCA を身につける

株式会社トップリーダーズ：細谷 知司





Menu

1. **なぜ G-PDCA が重要なのか**
2. **G-PDCA の重要なポイント**
3. **Goal を適切に設定するために**
4. **「満たす」から「超える」へ**

1. なぜ G-PDCA が重要なのか



Top Leaders

☑ 従来の PDCA に G を加える意味

⇒常に **「Goal (目標)」=仕事の成果**を意識することが大事

☑ 成果=仕事の完了条件は相手の期待を満たす/超えること

⇒**相手目線に立ち、継続的に成果を出す**ために G が必要

2.G-PDCA の重要なポイント



Top Leaders

☑ G-PDCA の5つの要素とは以下の通り

- ① Goal (目標) : 仕事の目標、相手目線にたって定める
- ② Plan (計画) : 目標から逆算して計画を立てる
- ③ Do (実行) : 不足の事態に際しても目標に鑑み修正する
- ④ Check (確認) : 目標と現実のギャップを正確に測る
- ⑤ Action (改善) : 目標に近づけるべく計画や手段を見直す



Top Leaders



3.Goal を適切に設定するために



Top Leaders

☑ その仕事が必要な理由や背景を理解する

⇒ 「自ら問いを立てる力」 が必要になる

☑ そのために、常に「なぜ」を問い続ける

⇒ そのうえで、「なぜ」の答えを組織で共有すること

4. 「満たす」から「超える」



Top Leaders

- ☑ 相手の期待レベルと満足度は以下のような関係にある
 - ① 相手が実際に示した期待：最低限答える＝納得する
 - ② 相手が示さなかった期待：「満たす」＝満足へと至る
 - ③ 相手が意識しなかった期待：「超える」＝感動が生まれる

⇒Goal をしっかりと意識し、適切に設定することによって、
「満たす」から「超える」へと至り、リピーターが生まれる
そして、感動はさらに周囲にも拡散する