



原因はまさしく、ここにあったのです。洗い上がった品物をまとめて仕上げ、まとまったら包装へまわす。この仕上げ工程の前後に生じる滞留の中で、下敷きになった品物にシワがついてしまうのです。

さらにドライ機の性能がよくなったので、シワの少ないものは手直しだけという新しい作業方法を採用したのですが、これは洗い上がった品物を滞留させないのが大前提でした。

基本を忘れ、効率を追求した結果のクレームだったわけで、ワタシも性急な改善の進め方を少し反省しました。

作業改善で原価低減

作業改善は、生産性や品質の向上につながる --- これはワタシが今まで、事例を引き合いにお話してきた通りです。そこでもうひとつ、作業改善が原価の低減に役立つというお話をします。

その前に、原価とは何か、ワタシなりに捉えてみますと ... お客様は受付で衣類を預け、きれいになった衣類を受け取ります。その代価として、クリーニング料金を支払うわけですが、ほとんどのお店では現在、前金制になっていますから、食い逃げとか踏み倒しの心配はありません。反面、お客様はお店を信用して、大切な衣類を前金で任せるのですから、