

TOC思考プロセスによる ドライブ & ラブ問題解決に向けた取り組み

NEXCO西日本 中国支社

2012年6月30日

みち、ひと・・・未来へ。



TOC取組み状況

日付	メンバー	内容
H24.3.14	D&L関係課: 15名	TOCの考え方(講習) UDEの抽出からコアコンフリクトの構成まで(WS)
H24.3.29	有志: 10名	TOCの考え方(講習)
		4月人事異動によるD&Lメンバー一部変更
H24.4.16	事務所課長: 26名	TOCの考え方(講習)
		2ヶ月経過 5月上旬会計検査
H24.5.16	D&L関係課: 13名	コアコンフリクトからNBRまで(WS)
		3ヶ月経過 6月上旬会計検査
H24.6.15	有志: 10名	TOCの考え方(講習)
H24.6.22	D&L関係課: 10名	再度、コアコンフリクトを見直し(WS)

ドライブ＆ラブ活動が社会に浸透しない……



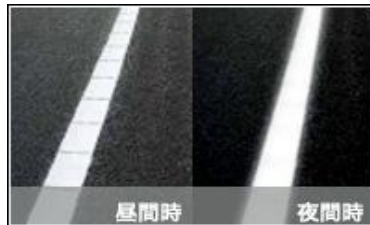
TOCの思考プロセスを活用しよう！！

ドライブ＆ラブ活動とは①

交通事故“ゼロ”は、会社としても重要課題であり、様々な対策を実施



注意喚起看板



夜でも見やすい
レーンマーク



赤色回転灯

しかし

毎年、重大な交通事故が発生。
(スピード超過、前方不注意など)



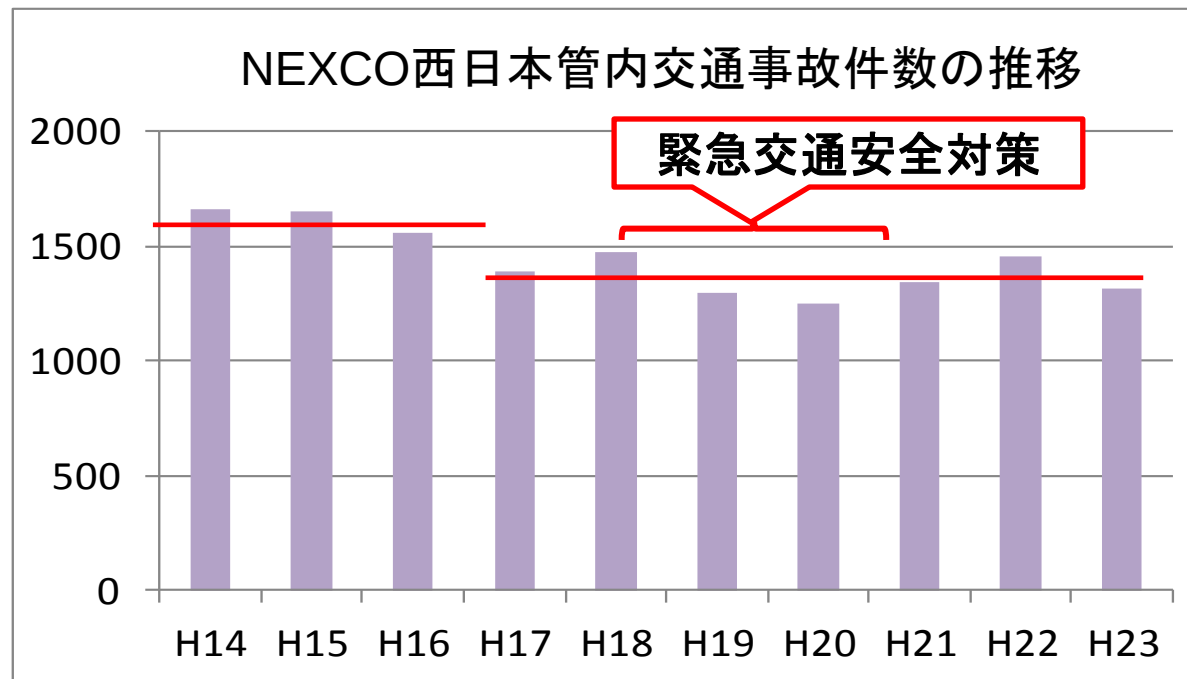
ドライブ＆ラブ活動とは②

交通安全対策だけでは、交通事故を“ゼロ”に出来ない



新たな方向からのアプローチが必要

DRIVE & LOVEプロジェクトの発足



ドライブ＆ラブ活動とは③

「みんなでいっしょに交通事故ゼロを目指すプロジェクト」

従来の交通安全対策…3E

- ・ハードの整備(Engineering)
- ・安全運転教育(Education)
- ・法的取締り(Enforcement)

ドライバーに安全運転を促す動機付けが不十分

ドライバーの“気持ち”に働きかけないと、交通事故は減らないのでは！？

4つめのE … 期待主義(Expectationizm)

「安全運転をしたドライバーにインセンティブを付与して交通事故を減らそう

“社会的活動に参加している”という個人の自覚

“スピードを落とした運転がECOにもつながる”という道徳的判断

“安全運転をしたから、今日も無事に家に帰って家族との時間を過ごせた”

“大事な人と、快適なドライブを楽しめた”という「愛する人を想う気持ち」

DRIVE & LOVE活動 これまでの取り組み事例



交通安全キャンペーン（NEXCO & 高速隊 & JAF）



チャリティコンサート



協力企業との共同イベント



いただいた募金は、必要経費を除いて
交通遺児育英基金へ寄付。

社内での啓発活動
(映画上映会など)

映画「ゼロからの風」
一人息子を交通事故で失った母親が「危険運転致死傷罪」の新設に向けて奔走する
実話を基に制作



(株)岡山国際サーキット様
JAF様、NEXCO西日本



UDEの抽出(代表的なUDEの選定)

目標(ドライブ&ラブ活動を社会に浸透させ、交通事故をゼロにしたい)

問題

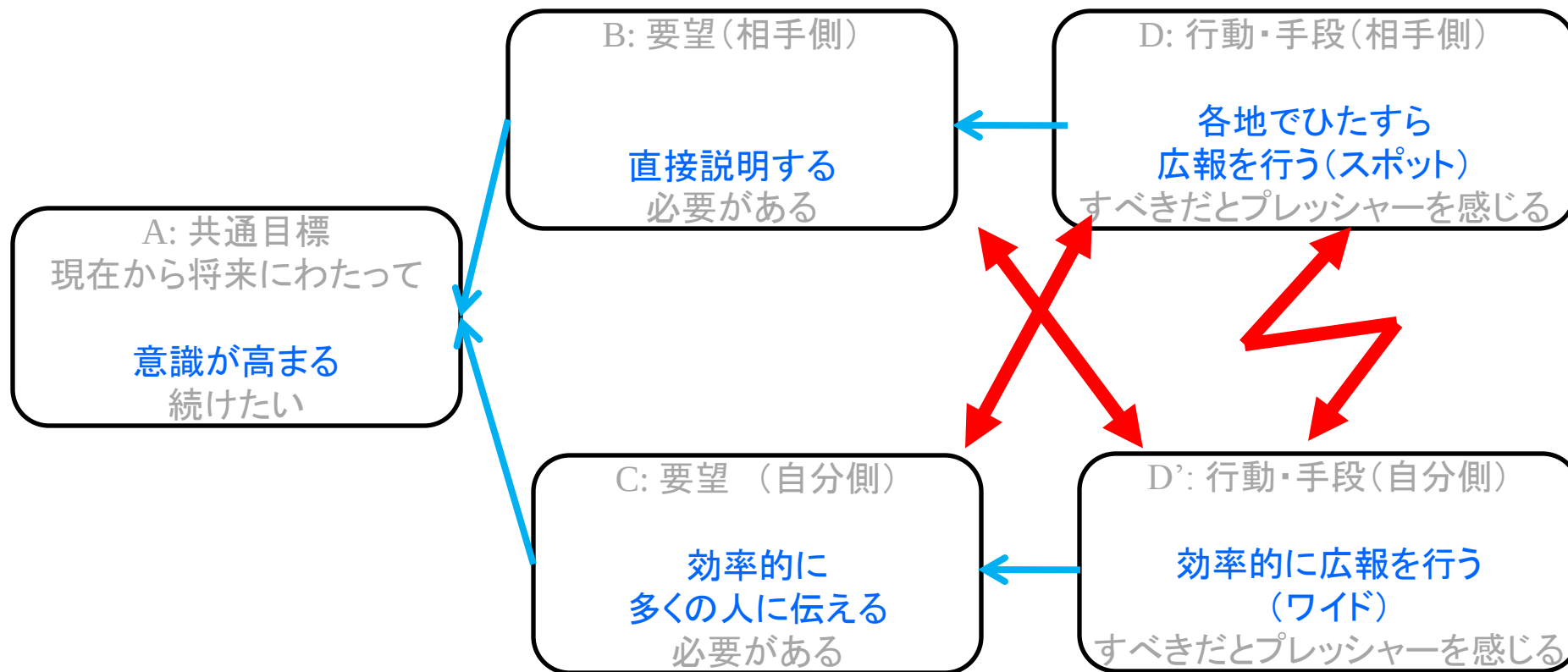
- UDE16:サポーターの活動が知られていない
- UDE15:NEXCOだけが活動している
- UDE14:推進体制が弱い
- UDE13:D&Lの広報が少ない
- UDE12:協賛企業から協力を得られない
- UDE11:ハートを用いた同じようなロゴが乱立している
- UDE10:男性はLOVEに抵抗感がありロゴが不人気
- UDE9:マークが気にいられていない
- UDE8:若い人の車離れが加速している
- UDE7: **内容が分かりにくく認知度が低い**
- UDE6:国民の交通安全に対する意識が低い
- UDE5:サポーターがメリットを感じられない
- UDE4: **会社としてD&Lの優先度が低い**
- UDE3:サポーター登録に手間がかかる
- UDE2:サポーターが少ない
- UDE1: **免許証に標準化されていない**

現状

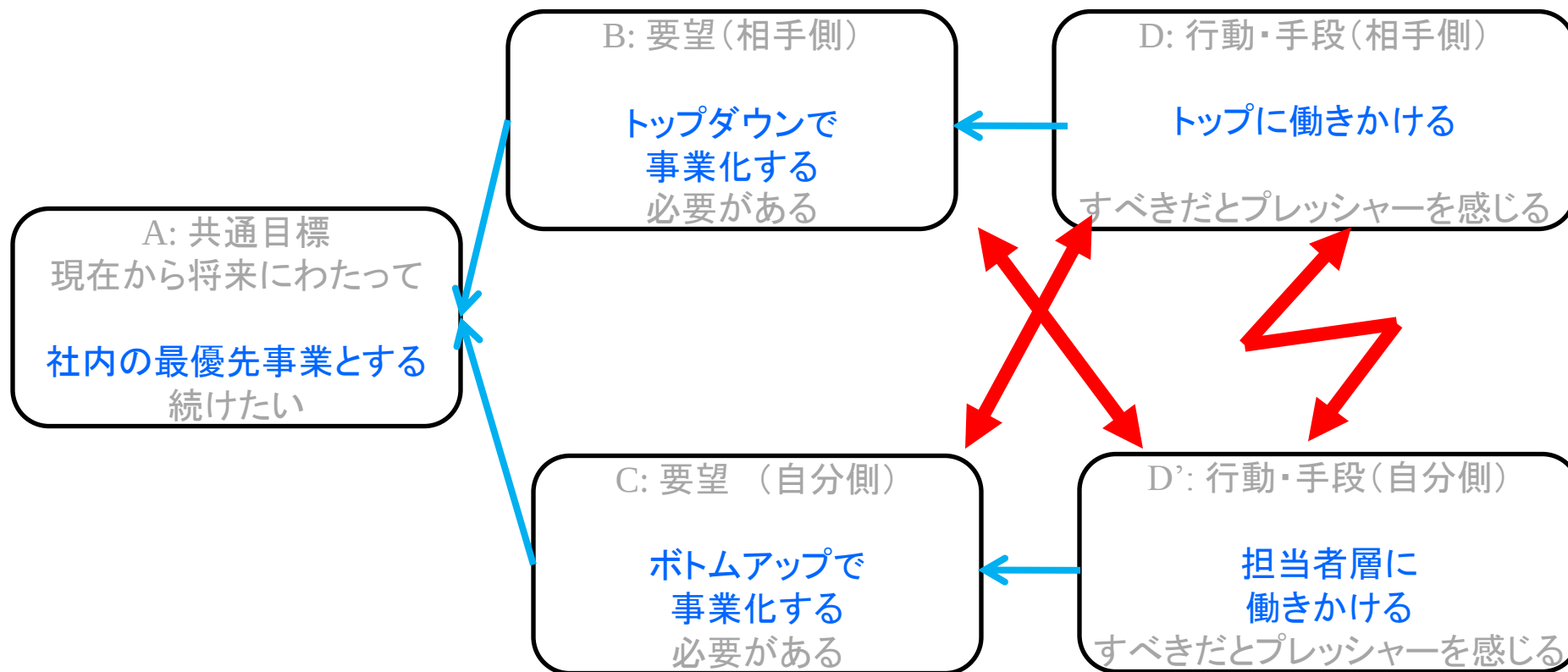
望ましくない現象(UDE)から望ましい状況(DE)を考える

望ましくない現象 UDE	望ましい状況 DE(Desirable Effect)
サポーターが少ない	サポーターがどんどん増える
サポーター登録が手間	
社員の意識	社員が積極的に活動
会社のDrive&Loveの優先度が低い	会社の最重点事業として浸透する
推進体制が弱い	
交通安全に対する意識が低い	みんな交通安全に対する意識がある
サポーターメリットを感じてない	サポーター協力企業が参加してよかったと感じる
協力企業のメリットを感じていない	
協賛企業から協力を得られない	全ての協賛企業が積極的に活動する
NEXCOだけしか活動していない	
サポーターメリットを感じていない	サポーターと一体感を持って活動する
Drive&Love広報が少ない	質・量ともに広報が充実
コンソーシアムが機能していない	コンサーシアムが有効に機能
認知度が低い	皆が知っている
内容がわかりにくい	
若い人の車離れが促進	皆がDrive&Loveを楽しむ
サポーターが何をしているか不明	皆が運動の意義を知っている
マークが気に入らない	皆に好まれるロゴ・キャッチフレーズにする
LOVEが気に入らない	
男性に抵抗感がある	
ブランド力が少ない	TOPブランドとして認識
ハートを使用したロゴが乱立している	
免許証に標準装備されていない	Drive&Loveの国民の義務化
車の標準装備されていない	

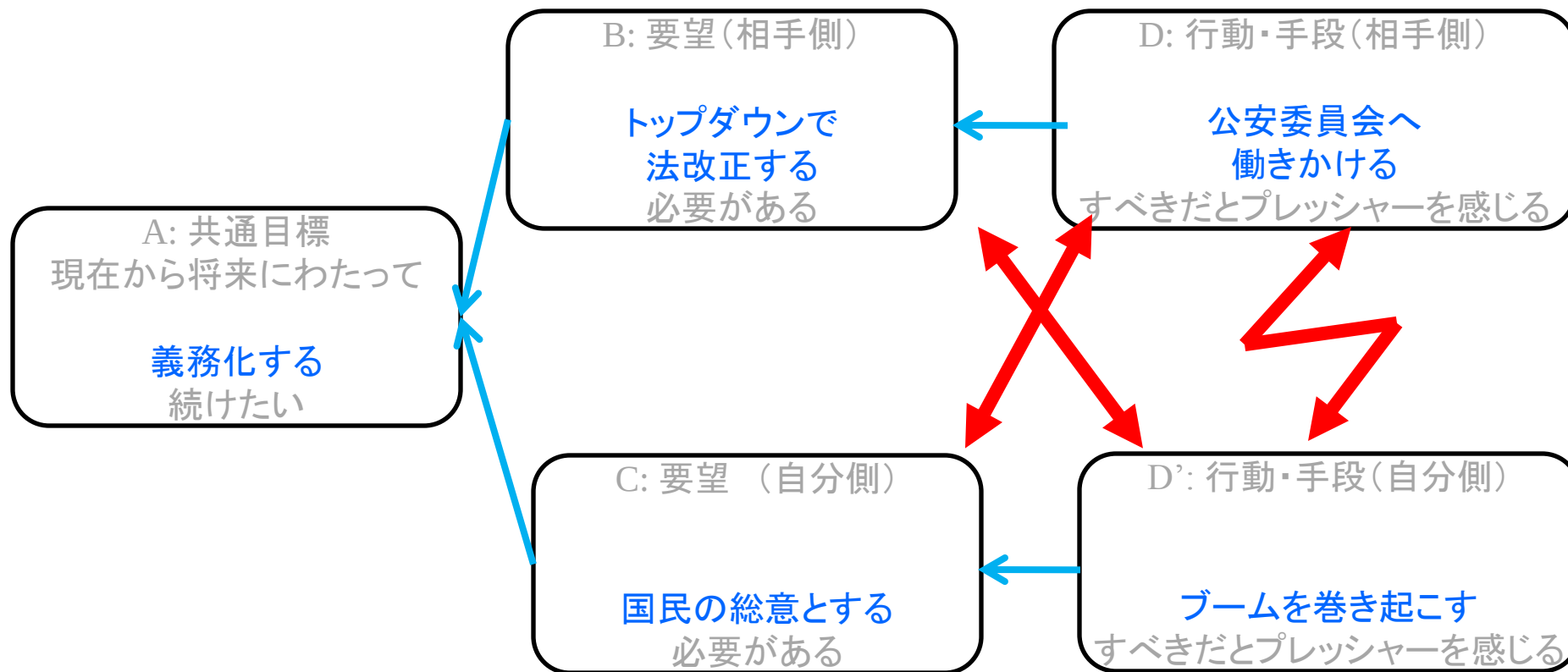
UDE 内容がわかりにくい、認識度が低い



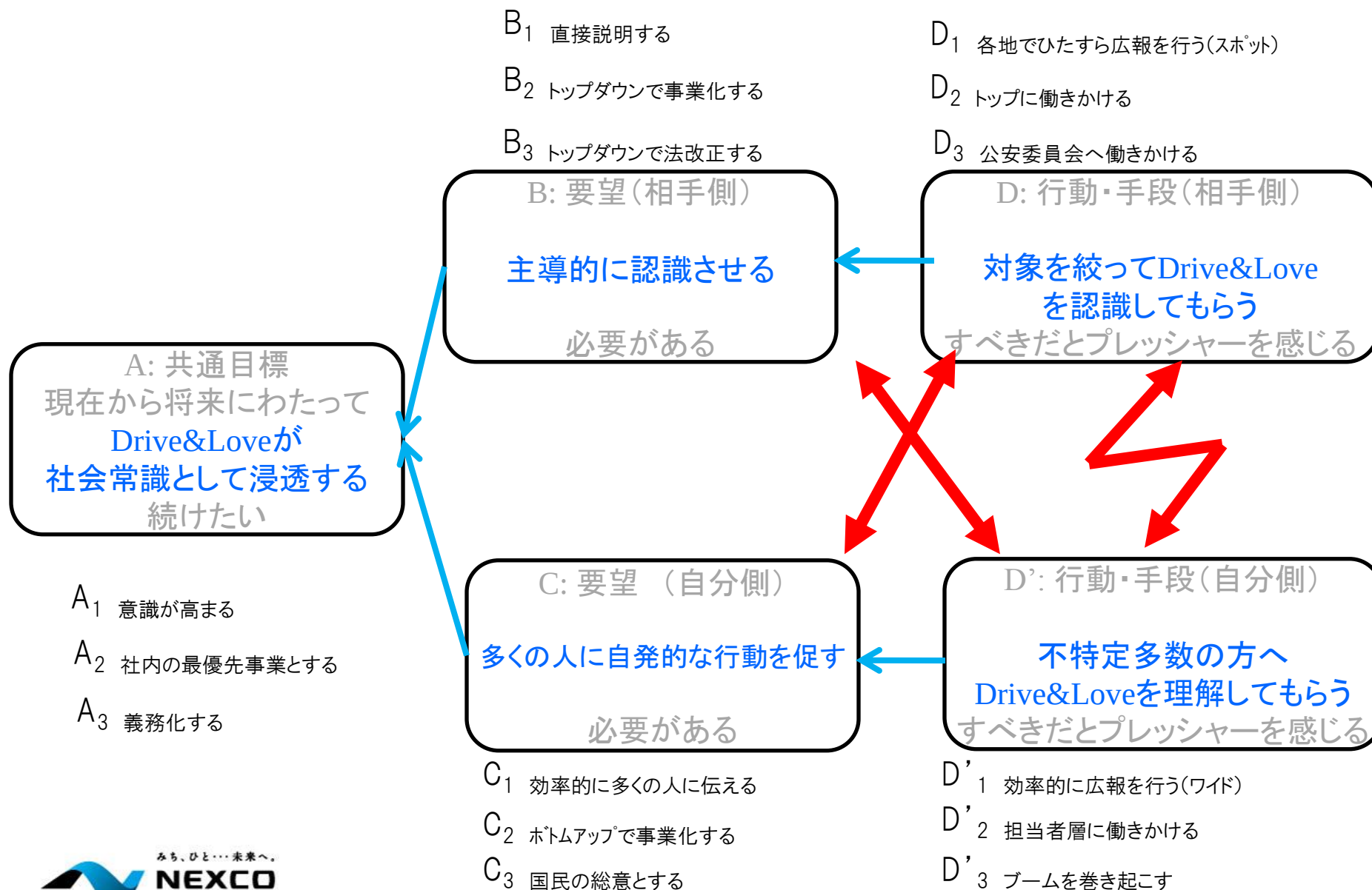
UDE Drive&Loveの優先度が低い



UDE 免許証に標準化されていない

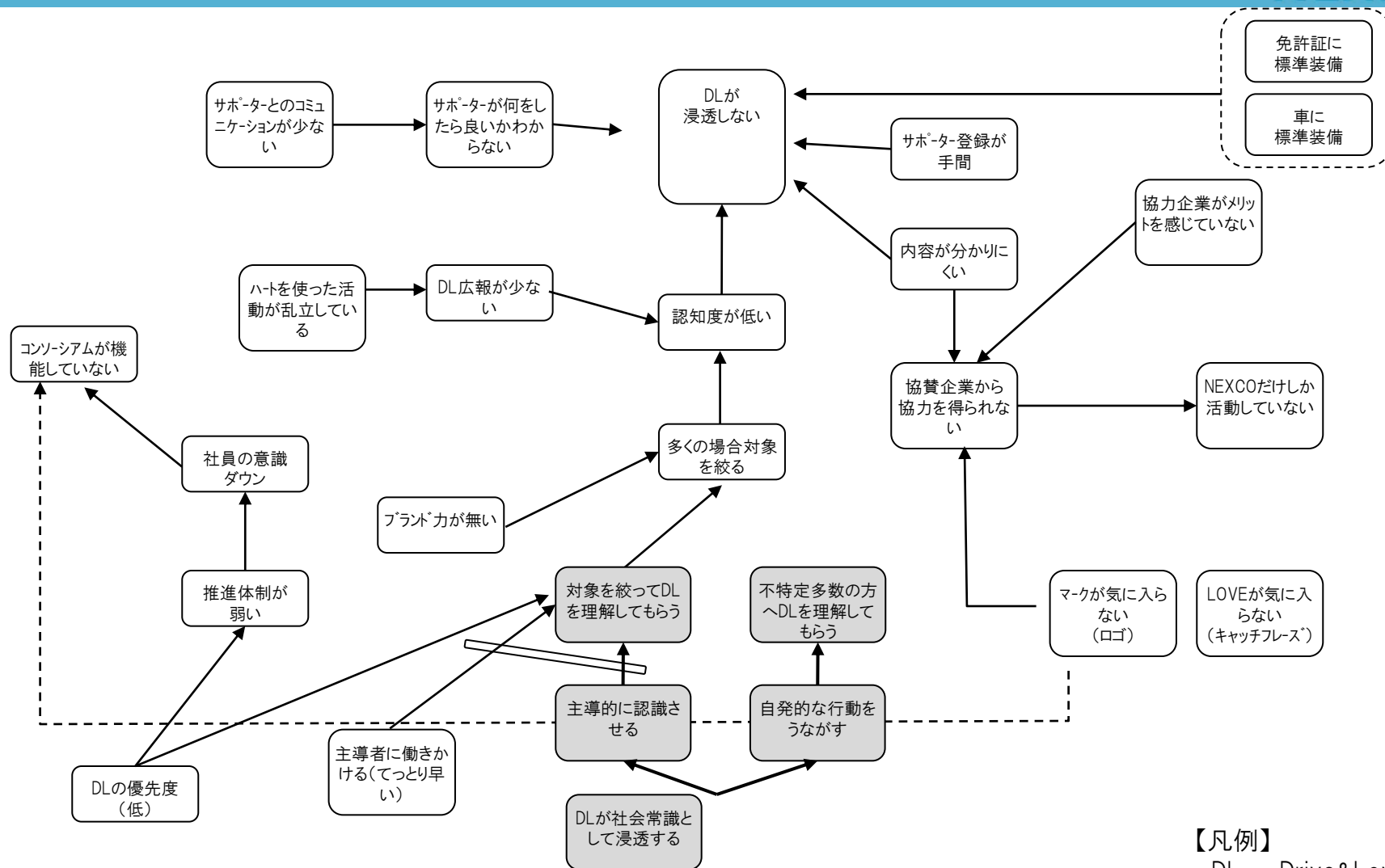


コアコンフリクトを定義する(当初)



コアコンフリクトの構造

NEXCO

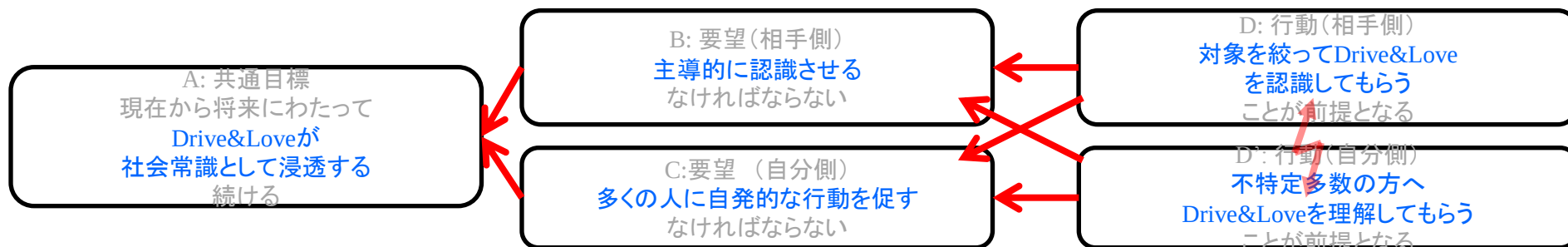


【凡例】
DL・・・Drive&Loveの略称

アランバーナードの博士論文の一部を引用加筆

「相自時妙」の対立解消術

NEXCO



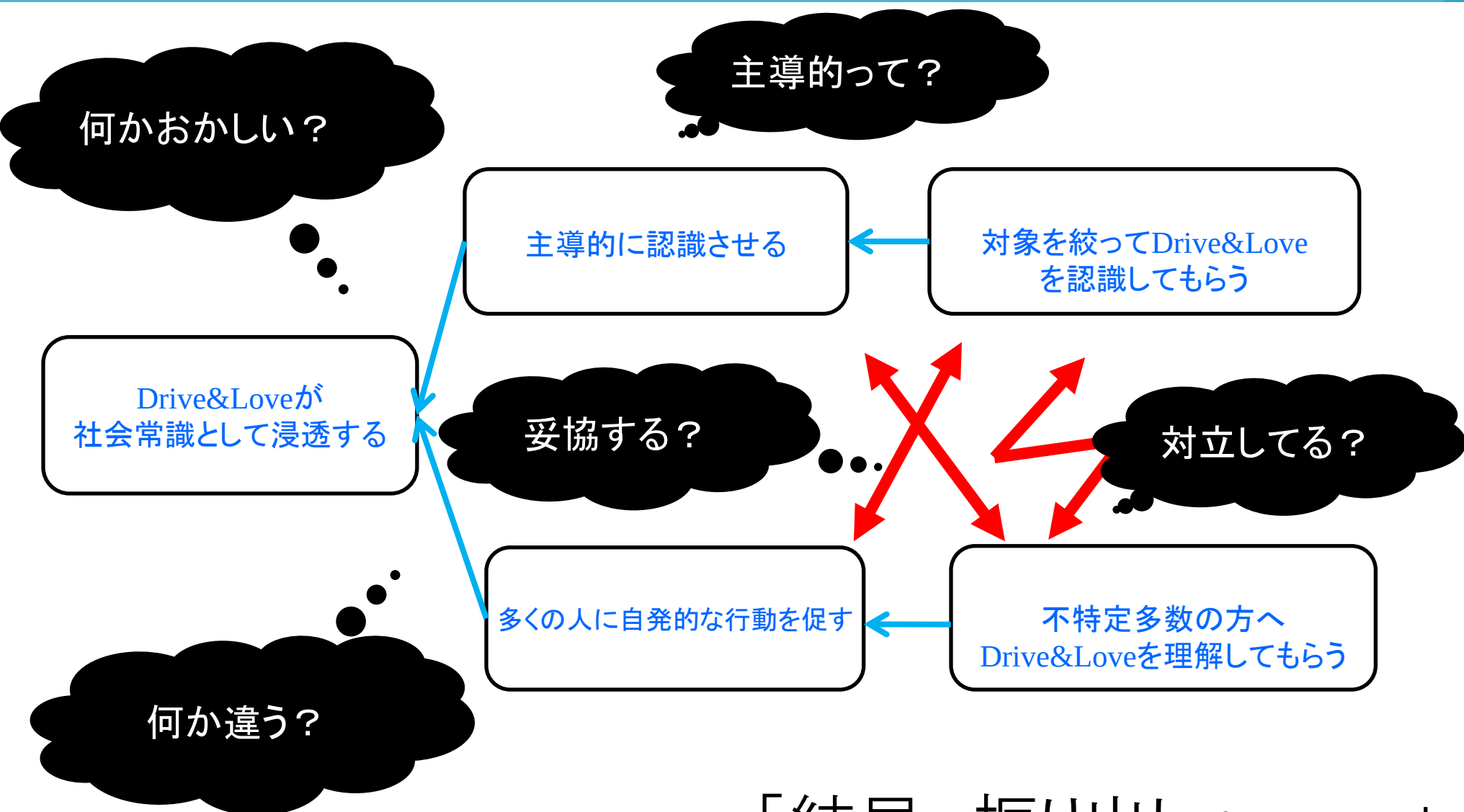
矢印	仮定	解決策	いかに行うか？	メリット
相手の要望尊重法 D'B	- 突然関心を得られない - DLの理解に時間を要する - 車を運転しない方がいる - 理解のための時間・エネルギーに手間がかかる - 理解の必要性を見いだせない - 受けて側の判断に委ねられるから(取得率が低い)	1. 影響力の高い人材を用いた広報の実施 2. インパクト性の高い広報(キャッチフレーズの配慮) 3. 利害関係者との共催	1. 有名人を採用 2. DL映画を放映する 2. 事故状況を直接伝える 2. 誰にでも目につく広報 2. 道路舗装へのDLロゴマーキング(無作為) 2. 受け手がストーリー性を連想させる広報 3. 国自治体との共催 3. 高速道路6会社との共催 3. 保険会社との共催	1. 関心を持たせる 2. 趣旨がわかる 2. 安全運転の意識向上 2. 2. 興味を惹きやすい 2. 自分が考える、他の投資が不要 3. 裾野が広がる
自分の要望尊重法 DC	- 対象が限定される何回も広報が必要 - 自分には無関係と認識 - 無関係な周囲に流される - 多くの人が強制力を感じる	1. 連鎖反応を起こす 2. インセンティブを付与する 3. ドライバーへの義務化する	1. SNS(ツイッター) 2. 紹介者への限定品の配布(限定品は協力企業の知恵を借りる) 3. ETC登録とDL登録のセット化 3. 免許更新時の強制加入	1. 手間がかからない 1. 社会的に取り上げられ易い 2. ステータスの向上を感じられる 2. 限定品配布による協力企業の販売効果の向上 3. 最低限の広報効果を満足する
時と場合によって法 DD'	- 理解度に差を求めない - 時間、手段の制限 - 運営側の余裕	- 時間・手段の有無 - 人・予算の有無	- 時間がある場合 - 人がある場合 - 予算がある場合(ケースバイケース)	使い分けができて無駄が無い
妙案ひらめき法 E	- メリットを感じない - 自分に投影しない - 魅力を伝えきれない - 意見が通らない - 共通目標が無い	1. 交通安全活動実施者がメリットを感じる 1. スキーム作り 2. 共通目標 3. 認識と行動を一体化させる 4. デメリットを感じさせる	1. 特典作り(税金控除) 1. 無事故実績と関連する対距離料金割引の導入 1. サポーターへDL活動効果の周知 1. 真の目的と合わせたメリット伝達 3. 「ゼロからの風」を社外周知し、サポーター登録の勧誘 4. ネガティブキャンペーンの実施(ex. 命のメッセージ展)	1. 参加し易い活動に繋がる 1. 心に響く

Negative Branch Reservations(NBR)

「ネガティブキャンペーンの実施(真の目的の伝達)」

NBR/Obstacle 気懸かり	原因 Assumption	解消(Injection)	利点 benefit
何か気懸かりなことはありますか？Please advise your obstacle and reservations	なぜそう思いますか？Why do you think so. Please share your assumptions why you think so.	左の原因を解消するうまい方法はないですか？Do you have any idea to dissolve it? (Injection)	左の解消策をやるメリットは何ですか？What is the benefit of above actions ? 他に何かメリットはありませんか？Anything else?
寄り付かない	見た目に魅力がない	部分的にネガティブを見せ、ポジティブ面にも配慮する	両面を理解してもらえる
集客方法が見えない	ネガティブだから	同上	来やすい
認識しつつも会員加入に至らない	人ごとと感じている、会員メリットを感じない	同上 (ポジティブ面を見せて説得)	会員数がPRになる 深く根付く
DLテーマに反する	ポジティブに反する	同上	反しない
組織方針に合わない	ポジティブに反する	同上	反しない
周知材料の収集方法	提供されにくい情報	NPOと協力体制を築く	説得力が増す 相乗効果が高まる
サービスエリアから一般会場へ変わる	固定客から変動客	引き続きキャンペーンを実施	活動範囲の拡大 活動回数の増加
交通安全キャンペーンとの違いが不明瞭	警察と同様の活動	部分的にネガティブを見せ、ポジティブ面にも配慮する	差別化
交通事故遺族が嫌がる	思い出したくない	NPOと協力体制を築く (活動趣旨の伝達)	遺族の理解を増やす

改めてコアコンフリクトを読むと



「結局 振り出しへ……」

- ・問題の本質を解決する際の考え方として、非常に参考になった。
- ・業務の本質的な目的(目標)を意識し、その実現に向けた課題(問題点)・原因の解決を図る事の重要性を再認識した。
- ・1時間の講習で、これからの30数年間の仕事時間が変わる可能性を感じた。(入社2年目の社員)
- ・共通課題を基に練習していけば、少しずつ考え方・やり方が身につくと思う。

- ・他の人が作成したクラウドを基に議論するのは難しい。
全行程同じメンバーで議論すべき。
- ・クラウド上の言葉の定義が不明瞭であったため、議論が抽象化、発散してしまった感がある。
- ・各ステップで答え・意見がずれていると思う事があった。
- ・平日半日近く拘束されると、業務に支障が生じる。

- ・「集中」

⇒腑に落ちるまで議論する。

⇒メンバーを固定する。

⇒一連のステップをなるべく連続し短期間で行う。
(出来るだけ一気にやる。)

⇒繰り返し実践。