



7 Principles of The KOMATSU Way



①. Commitment to Quality and Reliability

1. Target DANTOTSU
2. Customer determines quality of products and work
3. Focus your efforts on filling the gap between ideal state and actual conditions
4. Think positively about how to do things, instead of focusing on why something can't be done
5. We can't make technological progress if we blame our customers for quality problems or defective work



②. Customer Focus

1. Komatsu continuously works to become an "indispensable partner" to its customers
2. Customers first. Place top priority on solving customers' problems
3. Don't turn away from uncomfortable situations: make an effort to find a solution
4. Own your time commitment; manage communication and deliverables
5. Remember the internal customer is the recipient of your work



③. Defining the Root Cause

1. Repeat "Why?" five times
2. Multiple hypotheses must be developed and validated until root cause is defined
3. Consider the whole process to achieve total optimization
4. Focus your efforts on developing preventive measures, instead of regretting past defects or mistakes



④. Gemba Philosophy

1. Put safety first and practice the 5S
2. Go to the actual workplace (Gemba), and see the real thing (Gembutsu) to ensure thorough understanding of the real situation (Genjitsu)
3. Support your talk with data
4. Think first before using computers
5. Build a "visual" Gemba
6. Sharpen your five senses to develop better instincts
7. Don't assume that the current condition is best
8. Great ideas are born from hard work
9. Gemba is full of improvement opportunities



⑤. Strategy Deployment

1. Strategy deployment is Komatsu's strength
2. Speak in your own words



⑥. Collaboration with Business Partners

1. Win-Win relationship
2. Align the direction with business partners
3. Emphasis on teamwork with distributors and suppliers
4. Dynamic action through cross-functional teams
5. Promptly notify, report, and consult



⑦. Employee Development

1. Employee development is an important job for all managers
2. Managers are responsible to motivate and shape their staff members
3. Demonstrate first, and let them try
4. Give it a try! Nothing ventured, nothing gained
5. Get interested in your work and enjoy it
6. Propose whatever ideas you come up with
7. Learn from mistakes
8. Challenge yourself to gain experience
9. Small improvements will lead to big improvement



วิธีแห่งโคมิตสึ 7 ประการ



① มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพและความน่าเชื่อถือ

1. มุ่งสู่ความเป็นหนึ่ง (DANTOTSU)
2. ลูกค้ายิ่งกำหนดความสำเร็จของสินค้า (การทำงาน)
3. มุ่งมั่นที่จะเติมเต็มช่องว่างระหว่างเป้าหมายระดับสูง (อุดมคติ) และความเป็นจริง
4. คิดหาวิธีที่จะทำให้สิ่งที่ต้องการบรรลุผลดีกว่าการค้นหาเหตุผลเพื่อบอกว่าทำไมไม่ได้
5. หากเอาแต่โทษว่าปัญหาคุณภาพ (ปัญหาจากการใช้งาน) เกิดจากลูกค้า ย่อมไม่ทำให้เทคโนโลยีเกิดความเจริญก้าวหน้า



② ให้ความสำคัญต่อลูกค้า

1. Komatsu มุ่งมั่นสู่ “การมีตัวตนที่ไม่หายไป (พันธมิตร) สำหรับลูกค้า”
2. ลูกค้าคืออันดับหนึ่ง ให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาของลูกค้าเป็นสิ่งแรก
3. อย่าหนีปัญหา จงพุ่งเข้าไปเผชิญหน้ากับมัน
4. คำนึงถึงกำหนดการส่งมอบที่ถูกต้อง
5. กระบวนการถัดไปคือลูกค้า



③ ควบคุมแหล่งกำเนิด

1. วิเคราะห์ Why Why ซ้ำๆ 5 ครั้ง
2. ตั้งสมมติฐานจำนวนมากๆ จนกว่าจะพิสูจน์ข้อสมมติฐานที่สามารถชี้บ่งถึงสาเหตุ
3. ไม่ปรับความเหมาะสมแค่เพียงส่วนของวัตถุดิบ - การประกอบเท่านั้น ต้องคิดถึงภาพรวมเสมอ
4. พยายามอย่างเต็มที่เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำจากคำแก้ตัวที่ทำให้งานเสีย(ความผิดพลาด)



④ หลักการในสถานที่ทำงาน

1. ความปลอดภัยเป็นหนึ่งและการปฏิบัติตาม 5ส
2. มองให้ถี่ถ้วนถึงสถานที่จริง * วัตถุจริง * สถานการณ์จริง
3. คำนึงอยู่เสมอว่าจะต้องอธิบายด้วยข้อมูล
4. ก่อนที่จะใช้คอมพิวเตอร์ลองคิดด้วยตนเองก่อน
5. ทำให้มองออก
6. กลับกรองด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5
7. ไม่พึงพอใจในสภาพปัจจุบัน
8. ปลดปล่อยให้เง้อออก หากเง้อไม่ออกสติปัญญาก็จะไม่เกิด
9. พื้นที่ทำงานคือชุมทรัพย์แห่งการปรับปรุง (Kaizen)



⑤ การพัฒนากลยุทธ์

1. ความสามารถในการพัฒนากลยุทธ์เป็นจุดแข็งของ Komatsu
2. อธิบายด้วยคำพูดของตนเอง



⑥ ความร่วมมือกับหุ้นส่วนทางธุรกิจ

1. ความสัมพันธ์แบบ Win-Win
2. ปรับทิศทาง (Vector) ให้ตรงกัน
3. มุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน (Team Work) กับตัวแทน * องค์กรที่เป็นพันธมิตร
4. ปรับรูปแบบการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ผ่านการทำงานข้ามสายงาน
5. คำนึงถึงความไว้วางใจในการทำ Ho Ren So



⑦ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

1. การพัฒนาบุคลากรคืองานสำคัญของระดับบริหาร
2. ผู้จัดการ, ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ที่ชื่นชมและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ทำให้เห็นและดูในสิ่งที่สั่งให้ทำ
4. ไม่มีสิ่งใดที่ทำแล้วทำไม่ได้ ถ้าไม่ลงมือทำแล้วจะเกิดขึ้นได้อย่างไร
5. สนใจในงานที่ทำและสนุกกับมัน
6. จงเสนอในสิ่งที่คิด
7. เรียนรู้จากความผิดพลาด
8. เรียนรู้ด้วยตนเองจากความอดทน, การสั่งสมประสบการณ์
9. แค่เพียงความเพียรเพียงเล็กน้อยจะกลายเป็นความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่ในอนาคต