



宜家家居的風險方法

© April 2010, Dr David Hillson PMP HonFAPM

david@risk-doctor.com

宜家家居(IKEA)在 25 個國家擁有超過 250 個商店供應大約 12,000 種產品，是世界最大的家具零售商。宜家家居的型錄每年對 35 個國家以 27 種語言出版 55 種版本，許多人都很熟悉那一棟藍黃相間標誌的建築，以及其內部呈現出普通家庭家具擺設方式的標準空間配置。宜家家居的產品可以在全球數以百萬計的家庭中看到，其特色是功能性的設計及簡約的線條。宜家家居大部分的家具設計皆是讓顧客自行組裝，以便人們在將家具帶回家後可以從零附件組合成家具，這在使用說明書上便需要特別注意，以避免當顧客在家中試著自行組裝他們的新家具時發生不必要的挫折與錯誤。

宜家家居的使用說明書儘可能少用文字，而改用大量的圖片來描述所需的步驟，這是由一種直覺式的設計所支持，該設計試圖將家具的各部分應如何組合在一起變得很明顯，其目的在於將自行組裝設計成為一種防呆的工作，以便任何人都可以僅依據簡單的說明與使用幾樣基本工具就能夠正確製作家具。

這與大部份的商業流程描述、包括那些告訴你如何進行風險管理的描述，是多麼的不同！大多數的流程僅使用文字，很少甚至沒有圖片，這種流程設計的重點是非直覺式的，以至於使用者必須參照流程文件才能知道下一步。這種工具不容易使用且經常需要專業知識或經驗，而此種流程顯然不會是可輕易避免人們犯下簡單錯誤的那種防呆式設計。

如果我們採取宜家家居的方法來製作風險流程文件，管理風險將更為簡單，而這意味著我們應該：

- 提供一份一開始需要做哪些事的清單，並且清楚地描述想要的結果。
- 使用最少量的文字，加上描述流程中最重要部分的圖片。
- 確保所有說明都是普通人能夠瞭解的，沒有專業術語或技術語言。
- 使流程設計符合邏輯，讓接下來該作什麼是顯而易見的。
- 提供所有必要的工具且確保它們能作的剛好就是需要作的。
- 使用經詳加測試且驗證為可用的高品質零附件。
- 在發佈流程前，已查驗過沒有遺漏任何重要事項。

自行組裝常見的問題是缺乏準備。每個人都希望一到家就立刻開始製作他們的家具，而且他們認為可以不需要先讀說明書，然後他們會碰到問題，因此需要必須回到文件中去找出哪裡作錯了。如果我們可以一開始就遵循流程會更好些。

這些在管理風險時也會發生，它發生在當人們相信他們自己可以作而不需要遵循流程時。但是一個設計良好的流程可使其更容易成功，如果我們的風險流程有一個符合邏輯順序的簡單步驟、使用少量文字的清楚描述、有可用且操作簡單的工具支持，則我們就可以快速地在最少阻礙且最大滿意下完成工作。