

# ガラパゴスSLAの勧め

水越一郎

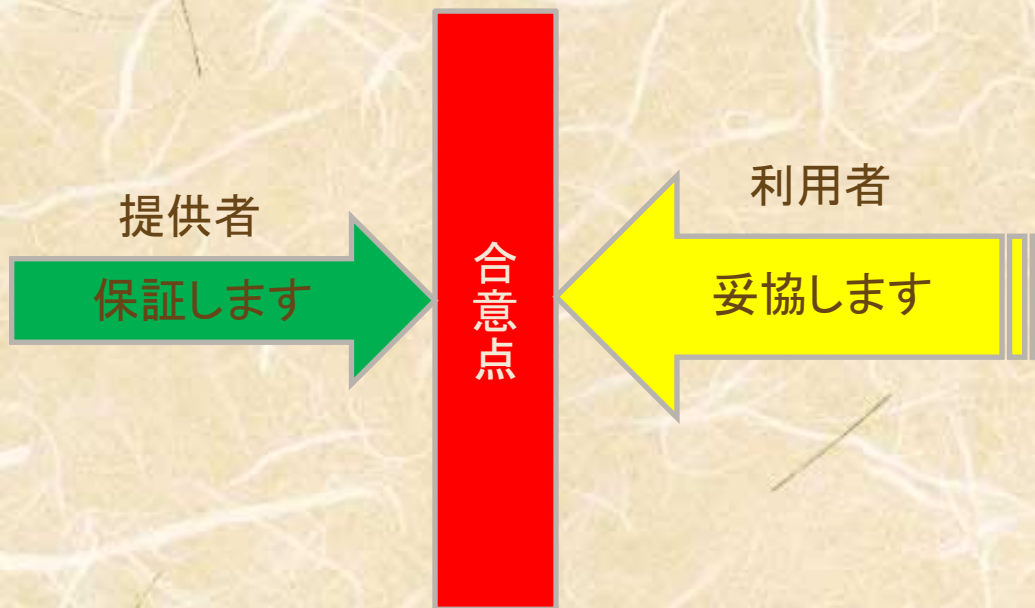
[mizukoshiichiro@gmail.com](mailto:mizukoshiichiro@gmail.com)

# agreement

1. 同意、合意、承諾
2. [文書または口頭による公式または非公式の]契約、取り決め、協定、協約 ※



# 本来のコンセプト



99. XX

# 実態





# ポイント

- 提供者 頑張ります
- 利用者 妥協なんかしないよ

**みんな  
100%が良い**

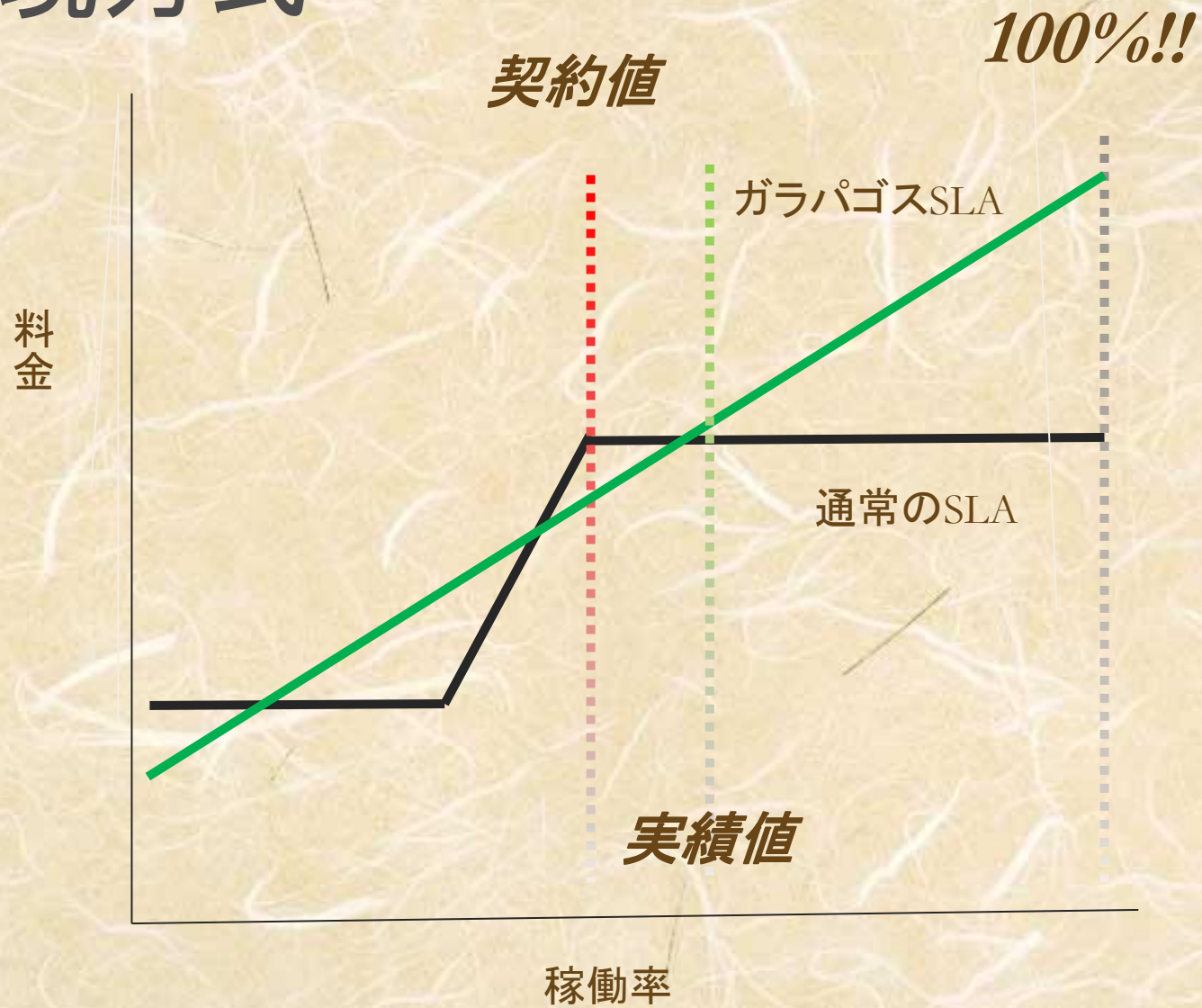
ということで

**ガラパゴスSLA**

***SLA:100%***



# 実現方式



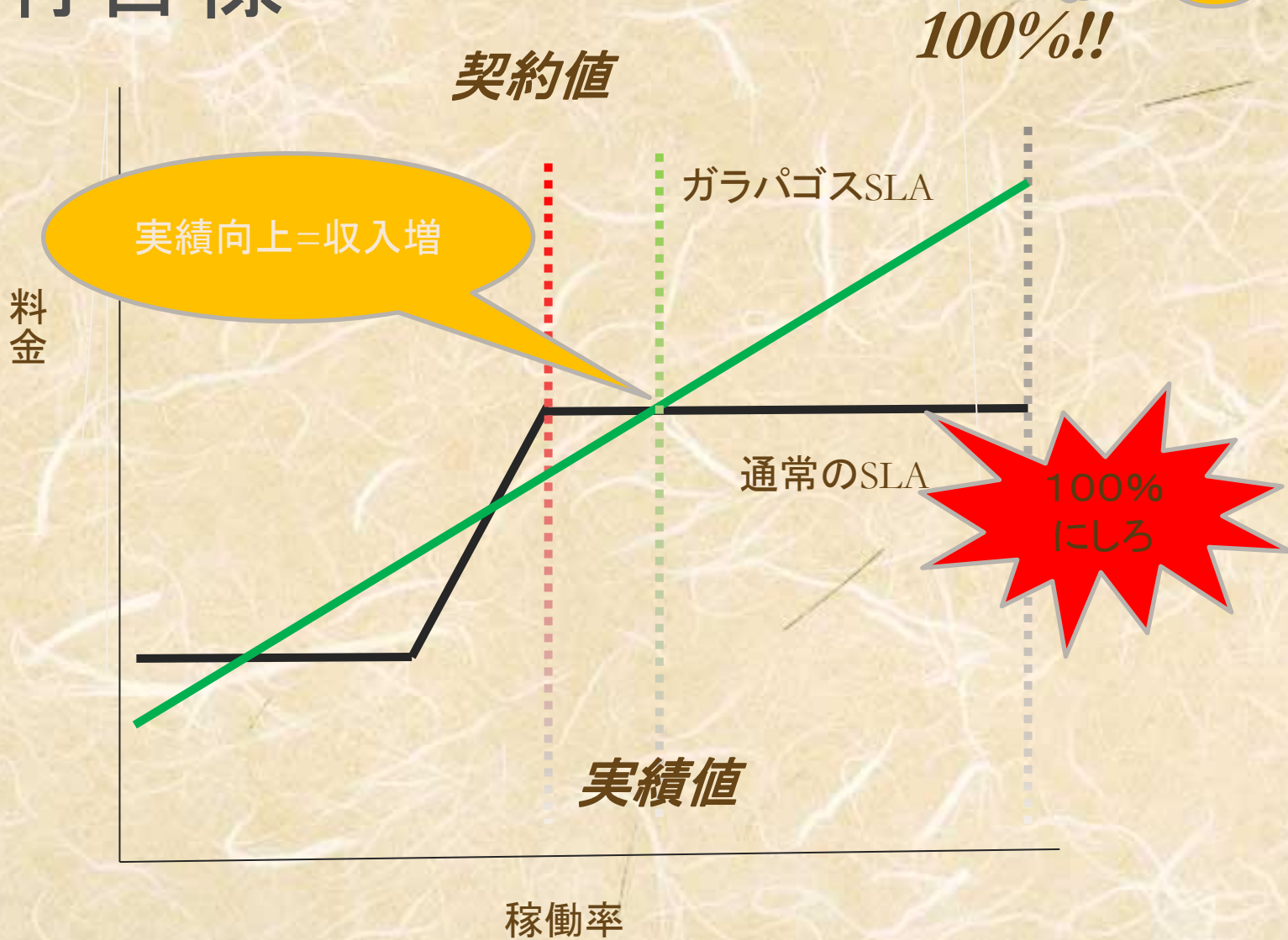
# メリット

- 共有目標
- 通常処理
- 意識改革

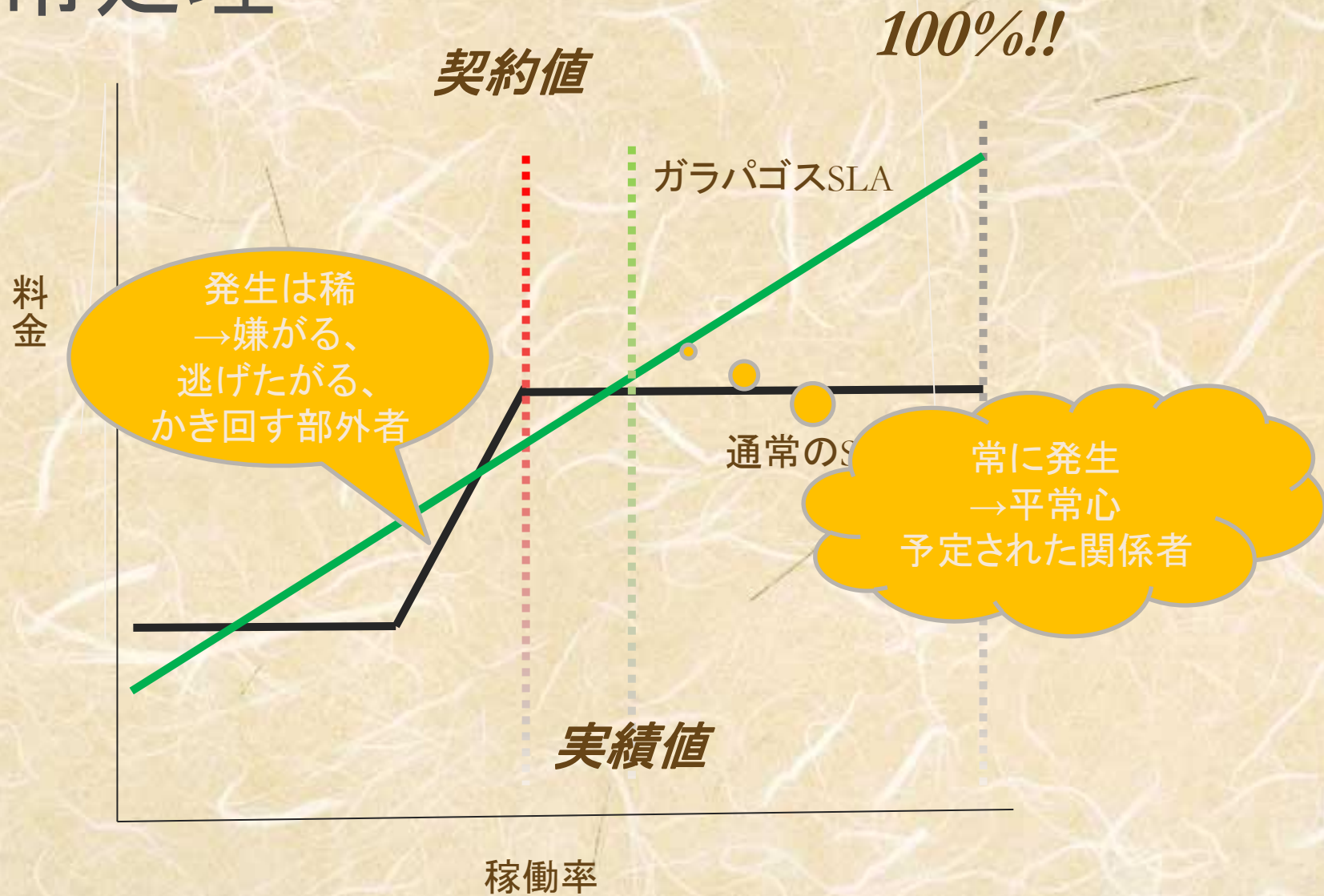


# 共有目標

共有目標



# 通常処理





# 意識改革＝数値化

製造業では歩留まりを常に意識している。

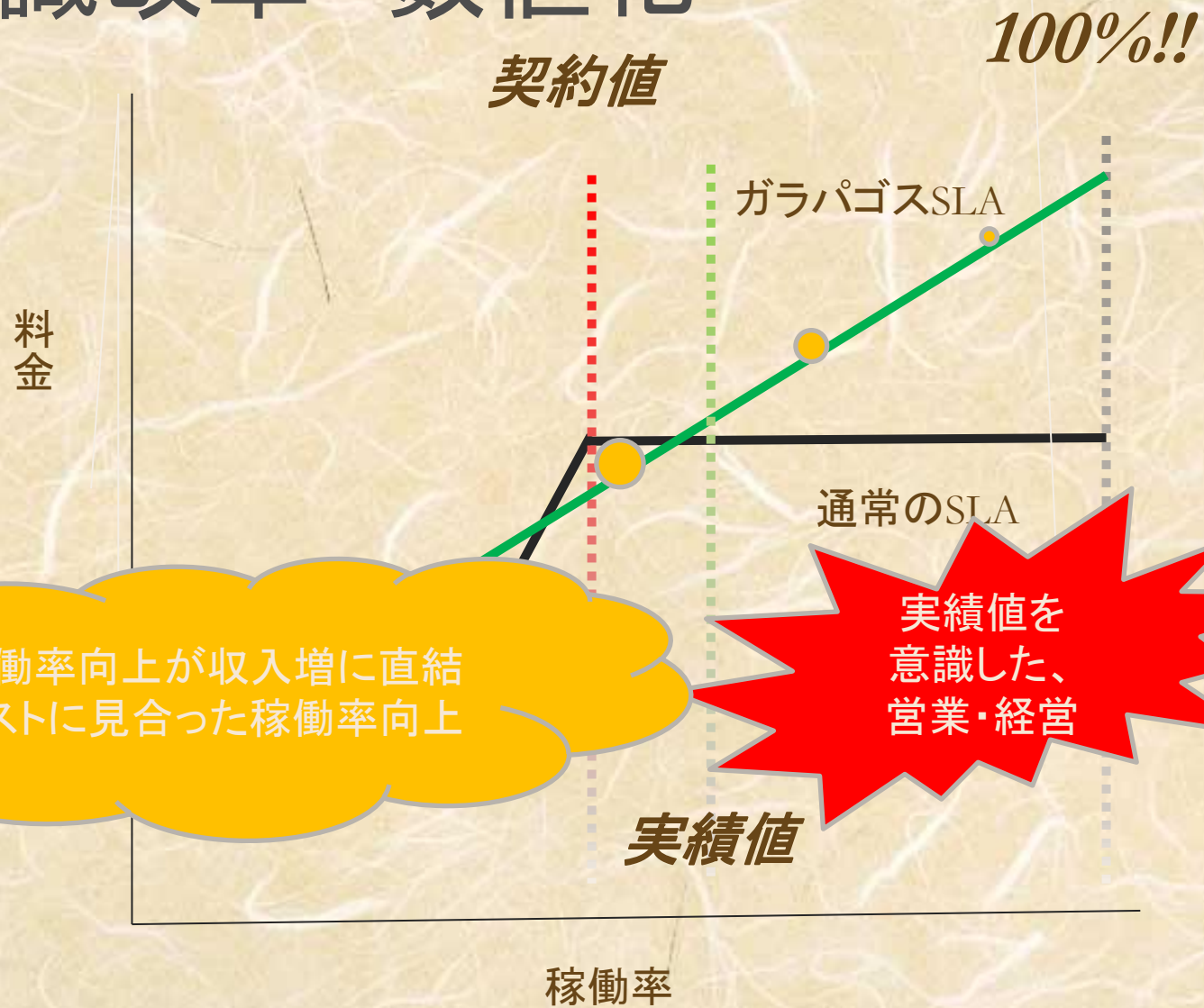
歩留まり向上 → コスト削減 → 収益改善

さらに、検査過程で不良品は弾かれるので  
100%の品質を前提にできる

サービス提供事業で、稼働率100%は不可能と  
頭では理解しつつも

経営者や営業は意識下では100%と認識  
普段から意識させることが必要

# 意識改革=数値化





# ハードル

- 新しいことへの抵抗
  - 無理解
  - 手間の増加
- 訴訟リスク
  - 過大広告
  - 基本契約不履行？

まあ、  
何とか  
なるでせう...

ということで、もう一度

**ガラパゴスSLA**

***SLA:100%***