

人 チーム 制度

ミスを減らして働き方改革!

(株) エイト日本技術開発・事業推進部

今回ご紹介するのは、(株)エイト日本技術開発の東京支社事業推進部での取り組みです。入札や契約業務などで取り入れたミス削減対策は、どのようなものなのでしょうか。

東京支社 事業推進部の紹介

管理職 : 男性 2名
 一般職 : 男性 3名、女性 1名
 非正規社員 : 男性 1名、女性 2名

(2017年7月現在) 合計 9名

ミス削減対策に取り組まれたきっかけはあったのでしょうか?

お恥ずかしながら、以前は入札・契約に関するミスがありました。様々な原因により人間はエラーを起こすものです。ただ、いかにミスを未然に防ぎ、部内が一丸となってフォローできる仕組みを作ることが重要だと感じていました。特に繁忙期にミスが多く発生する状況であり、さらに、女性社員が育休取得のために長期に休職することも重なって、部内の業務分担を一斉に見直すきっかけになりました。

具体的には何を取組まれたのでしょうか?

業務分担の見直しについては、育休を取得する本人だけでなく、部内全体の業務を棚卸した結果、長年習慣的に行っていた業務が、今では必要がないことや、他と重複していることがわかりました。特に非正規社員の作業は、その時々で五月雨式に指示を出して、作業の“追加”ばかりで“見直しと省略”の機会がなかったのです。業務を整理したことで、それぞれの役割が明確になりました。



3週間分の入札予定表(ホワイトボード)

次に取り組んだのは、日々大量の案件を円滑に処理するための『整理整頓』の徹底です。案件ごとに資料をクリアファイルにまとめ、現在の状況(ステータス)を『見える化』しました。また、今後3週間の予

定を書き込めるホワイトボードを設置し、入札・開札の予定が一目でわかるようにしました。ホワイトボードと同時に紙ファイル、エクセルファイルでも案件を管理して、毎日朝夕に複数名でチェックを行います。総合評価方式・プロポーザル方式の参加案件については、部署全体で回覧することによって、全員が当事者意識をもつようにしました。これまでのミスを糧にして「どうすれば防げたか」を考え、対策を一つ一つ取り入れたのが現在の形です。今後も定期的に見直して、改善していかなければなりません。



総合評価・プロポ案件のステータス整理 Box

実際働かれている中で、実感されていることはありますか?



男性管理職 Aさん

各自の役割と業務の流れが明確になったことによって、チームとして働けていると実感しています。お互いに声を掛け合い、一人一人が主体的に業務に取り組んでいる様子に頼もしさを感じています。



女性一般職 Bさん

管理畑から営業畑に異動となり2年目です。違う畑でゼロからのスタートでしたが、そのゼロの感性が今ではよかったのではないかと思います。まさに私でもわかる、誰でもわかる『見える』事業推進の形が今できつつあると感じています。

業務の見える化、いいですね!最後に、何かコメントはありますか。

今回の取り組みのきっかけになった“育休”は、事前に取得する予定が把握できるものです。他にも新入社員の配属や非正規社員の入れ替わり、急な怪我や病気など、どの職場にも起こりうることだと思います。組織の不安定な状態が周囲の従業員のストレスにならないよう業務を標準化して効率良く働くことが必要です。

業務を標準化するということは、誰もが『やろうと思えばできる』ということです。見ればわかる、聞かなくてもわかる状態を目指します。人材教育や引き継ぎの期間が今よりさらに短くなることを期待しています。

技術職の業務においては、“定型業務が少く非定型業務がほとんど”という認識の方がいらっしゃるかもしれません。まずは、わずかな定型業務の整理に着手して、専門的な仕事にかかる時間とエネルギーを生み出してみるのはいかがでしょうか。