

課題

ベテラン社員への業務の属人化解消

アクションプラン



◆課題解決の考え方

属人化を解消するステップとして、個人のノウハウや知識を共有し、人材育成にも活用！

回	内容
第1回	属人化している業務の明確化
第2回	属人化を解消するために作成する社内共通様式の明確化
第3回	業務フローチャートの修正と属人化を解消するための様式（4種）の作成
第4回	自走化に向けた課題整理と対応策の検討

支援の成果

◆Q&A集作成

木型の**作成ルールや手順が決められておらず**、個人の経験や知識に依存していました。

「指導を受ける側」が作業時にわからなかった点、質問した点を記載し、「指導する側」が補足しQ&A集を作成し、**作成の考え方を蓄積できる**ようになりました。Q&A集は**教育用資料や作業手順書として活用**することで、**業務の効率化**に繋がりました！

◆顧客との打合せ確認事項チェックシートの作成

打合せ結果を図面に記載しており、**確認すべきことや経緯、仕様が不足**してることがありました。

顧客に確認すべき事項をチェックシートにすることで、**確認漏れがないようにするとともに**、将来的に**他の社員も打ち合わせを行える**ようになりました。

◆作業記録の作成

作業の実施方法は主担当が経験に基づき判断しており、**他の社員が把握やフォローができない状態**でした。チェックシート方式の作業記録を導入したことで、**作業の実施方法とその考え方を共有できる**ようになりました。

◆顧客ヒアリングシートの作成

これまでは、**顧客の満足度を確認することや顧客の意見を改善に活かすスキーム**がありませんでした。

チェックシート方式の顧客ヒアリングシートの導入により、**作成方法に対する顧客からのフィードバックを共有できる**ようになりました。

企業様の声

◆役に立ったツールや支援

社員全員で話し合う機会が持てたことで、**課題に対し向き合う良いきっかけ**となりました！課題を達成するための基本のステップを共有することができました。

◆工夫した点

意識統一の機会とするためにも、**社員全員参加の形式**としました。社員間の意見交換もなされ、**共有認識を形成しながら取組を進める**ことができました！

◆今後の課題

取組のモチベーションを維持することに難しさを感じています。資料を自社の状況に合わせて自ら修正するなど、**支援を通じて自ら改善しようとする社員が増えた**ため、全員で改善する風土を作り上げることが必要と考えています。

◆解決策

プロジェクトに主体的に参加していた社員を中心に、**取組を牽引するリーダー的存在を育成**していきます！