**業務標準**

　こちらは，Ａ君です。Ａ君は、ある建設会社に勤務していました。

Ａ君が勤務する建設会社は、おもに、電気工事をメインの業務とする建設会社でした。

ある日のことです。

＞

こちらは、Ａ君の先輩のＢ先輩です。

おおい、Ａ君、おいおい、いったいなにやってんだよ。

新しい工事案件を受注するときは、お客さんに見積書を出す前に、担当エリアの部長に相談して、担当エリアの部長の許可をもらってから、お客さんに見積書を出すんだよ。

＞

　え、あ、そうだったんですか、すみません、以前に、見積書を出すときはスピードが最優先だから、とにかく、急いで見積書を出してから、担当エリアの部長に相談するようにと言われたものですから。

＞

　はー、そんなはずないだろ。先に担当エリアの部長に相談しておかないと、工事スケジュールが重なって対応できなかったときにクレームになるんだから、そんなはずないだろうが。何を言ってるんだよ。

＞

　は、はい、すみませんでした、以後気を付けます。

　それから、またしばらくしてからのことです。

＞

　こちらは、Ａ君の先輩のＣ先輩です。

　おおい、Ａ君、おいおい、いったいなにやってんだよ。

　新しい工事案件が来たときは、スピード勝負なんだから、とにかく早く見積書を出すのが優先なんだよ。さっき、お得意先のお客さんから聞いたんだけど、Ａ君の見積書が遅かったから、もうほかの会社に発注しちゃったってよ。まずいよ。うちのお得意先だぜ。なにやってんだよー。

＞

　ええ、そうなんですか、すみません。先日、見積書を出す前に、工事スケジュールが重ならないように、担当エリアの部長の許可を取ってからと言われまして。すみませんでした。

＞

　はー、なに言ってんだよ。そんなことしたら、お得意先のお客さんの仕事取られちゃったらどうすんだよ。

　す、すみませんでした、以後気を付けます。

＞

その後、Ａ君は悩んでいました。

まだ入社して二年目で、毎日、わからないことだらけで、仕事って、大変なんだなぁ。

なんだか、先輩によっても指導が違うような気がするし、難しいなぁ。

＞

　それから、半年後のことです。

　半年後、やはり、Ａ君は毎日、悩んでいました。

＞

　はー、毎日、大変だ。わからないことだらけで、毎日、先輩に迷惑かけちゃってるし。

　それに、おぼえなきゃいけないことも種類が多くて、大変だよ。電気工事の種類もたくさんあるし、機械や設備の種類もたくさんあるし、仕事の流れも、営業、見積、契約、施工、引き渡し、アフターフォローとか、とてもじゃないけど、おぼえきれる気がしないよ。

＞

　先輩は、とにかく現場で体験して、「見て盗め」っていうけどさ、それって難しいんだよねぇ。

自分が少しでも成長してるっていう感覚が、全然ないんだよなぁ。

僕はいったい、いつになったら一人前になれるんだろうか。このままで、いいんだろうか。こまったなぁ。

＞

　また、ある日のことです。

　こちらは、さきほどのＢ先輩です。Ｂ先輩は、ベテラン技術者の社員さんが定年で退職した関係で、工事部のリーダーに昇格しました。

＞

　やったー、やっとおれも工事部のリーダーになれたぜ。やったぜ。これからガンガン仕事しまくるぞー。

　そんなある日のことです。

＞

　こちらは、会社の事務員さんです。

　Ｂさん、大変です。担当エリアの施工現場から、工事ミスのクレームが連続して入っちゃってます。

＞

　ええー、大変だ、急いで、全部の現場を回って対応してきます。

　こうして、Ｂさんは、大急ぎで、クレームが発生した全部の現場を回りました。

　しかし、今回、トラブルが発生した各現場は、昔ながらの機械と最近の機械をうまく組み合わせて施工している現場であり、ベテラン技術者の社員さんが技術・技能がなければ対応できない状況だったのです。

　うわー、なんてこったー、どうしたらいいんだー。

＞

　場面は変わって、こちらは、Ｄ専務です。

　このＤ専務、実は、二つのことに、悩んでいました。

＞

　うーん、最近、うちの会社に入ってくれる新入社員さん、どういうわけか、突然、退職してしまう人が増えてるんだよなぁ。

　こないだも、退職の理由を聞いても、はっきりしない感じで、元気そうなのに体調不良とか、一身上の都合とかいって、本当の理由を言ってくれない感じなんだよなぁ。

　困ったなぁ。

　あと、うちはもともと、社員さんの平均年齢が高い会社だから、定年になって退職する社員さんが増えてきたけれど、ベテランの社員さんの技術・技能を、残ってる社員さんに、引き継いでもらうのが、なかなか難しいんだよなぁ。

＞

　結局、今、二つの問題があるな。一つは、若い人が入ってきてもやめてしまうということ。定着しないということ。

もう一つは、社員さんが高齢化していて、社員さんの技術・技能を次の世代に引き継ぐこと、継承することが難しいっていうことなんだよなぁ。

　いったい、どうしたらいいんだろうか。

＞

　そうだ、先日、うちの会社の管理職研修を担当してくれた研修講師のＥ先生に相談してみよう。

＞

　こちらが、研修講師のＥ先生です。

　Ｄ専務、お世話になっております。先日の研修はお疲れ様でした。

　今日は、どうされましたか？

　Ｄ専務は、事情をＥ先生に説明しました。

　なるほど。そういったご事情なのですね。うーん、それは難しい問題ですねぇ。

　対処方法は、人によって、現場によって、会社によって様々ですから、なにが正解かはわからないですね。ただ、もしかしたら、役に立つかもしれないと思ったことを、お伝えしてもよろしいでしょうか？

　はい、ぜひともお願いします。

　はい、わかりました。

　たしかに、最近、新入社員さんの定着率が悪い、離職率が高いというお悩みのある会社さんが増えています。

＞

　いろいろな理由があるのですが、一つの要因として、与えられた業務をうまくこなせないことによるストレスが挙げられています。

　昔でいえば、見て盗め、とよく言われていましたが、これが難しいということが挙げられますね。現代は、変化・スピードが速い時代と言われていますし、業務内容もどんどん変化しています。また、人にってやり方が違ったりすることもあります。なかなか、見て盗めというだけでは、難しい現場もあるようです。そうすると、ある意味、人が育つかどうか、定着するかどうかが、運だのみになってしまうことがありますね。

＞

　そこで、一つの方法として、会社の業務標準を作ってみるという方法があります。

　どんな仕事を、どんな流れで、どんなふうに、どんな基準で、どんな手順で、進めていくのか、などの標準、スタンダードをみなさんで話し合って作って見える化すれば、新入社員さんも業務の全体像や標準が見て学べます。

＞

　ここから、マニュアルを作ったり、解説の動画を作ったり、研修制度を作ったりすることもできるかもしれません。

　そうすれば、自分が一通りの業務ができるようになるには、あとなにが必要なのか、ということが大枠でわかるようになると思います。そうすると、ゴールが見えやすくなると、安心しやすくなるかもしれませんね。

　見て盗め、ではなくて、仕事ができるようになる、定着するためのツール、教材を会社のほうで用意するというイメージですね。

＞

　また、この業務標準を制作する過程で、みなさんが意見交換することで、考え方のすり合わせや共通認識ができるというメリットもあります。

　また、ベテラン社員さんから、技術や技能を承継するというようなときにも、これらがヒントになったり、承継しやすくなるかもしれませんね。

＞

　おお、なるほど、業務標準ですね、よくわかりました、ぜひ、やってみたいと思います。がんばります！！

＞＞＞

１０００円カットのＱＢハウスさんの事例紹介

見て盗めをやめて、研修制度を作って理論的に教える、その他いろいろな対策をしたら、一人前になるまでの時間が一気に早まり、成長を感じられ、離職率が５０％から７％になった。