

業務標準

社員研修マンガ教材

ビジネスケーススタディ
紙芝居

建設会社
勤務

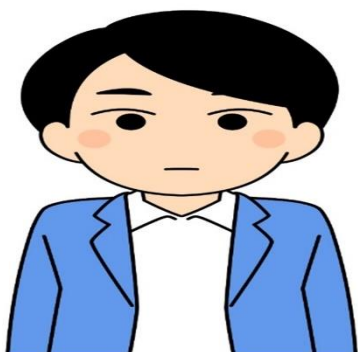


A君

こちらは、A君です。A君は、と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。



B先輩

こちらは、A君の先輩のB先輩です。

『おい、A君、おいおい、いったい何やってんだよ。』

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、そうだったのですか、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』



B先輩

『はあ、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。



C先輩

『おい、A君、おいおい、いったい何やってんだよ。』

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最優先なんだよ。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よ。まずいよ。うちのお得意先だぜ。何やってんだよー！』



『ええっ、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』



C先輩

『はあー、なに言ってんだよ。そんなことして
いたら、お得意先のお客さんの仕事をライバ
ルに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。



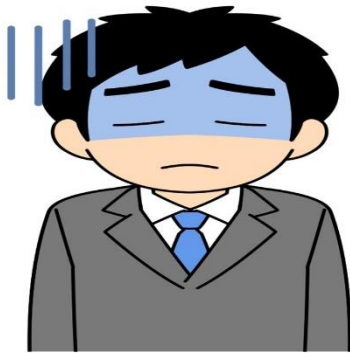
『はあ、入社して二年目、毎日、わからないこ
とだらけで、仕事って、大変なんだなあ。

なんだか、先輩によっても指導が違うよう
な気がするし、難しいなあ』

半年後

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。



『はあ、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、覚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、覚えきれない気がするよ』

見て盗め

『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え。なんだか、自分が少しでも成長しているっていう感覚が、全然ないんだよなあ。

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。こまったなあ』



B先輩

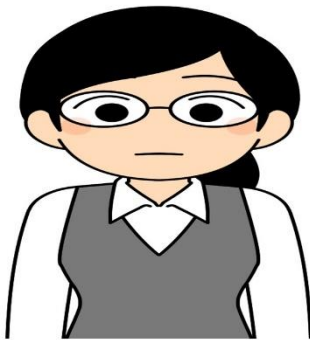
それからしばらくして、ある日のことです。

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。

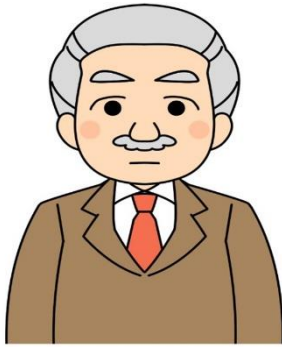
『Bさん、大変です。担当エリアの施工現場から、工事ミスのクレームが連続して入っちゃってます！！』

『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が、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組み合わせで施工している現場であり、ベテラン技術者の技術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！！』



D
専務

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。

『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あ。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あ。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、今の社員さんに、引き継いでもらうのが、難しいんだよなあ。』

- ① 定着しない
- ② 技術・技能
引継・継承

結局、今、二つの問題があるよな。一つは、①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、②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ということなんだよなあ。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専務は、事情をE先生に説明しました。

研修講師



E先生

『なるほど、そういったご事情でしたか。それは難しい問題ですねえ。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りません。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』

見て盗め は難しい

『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て、色々な理由があるのですが、一つは、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、スピードや変化が速い時代と言われていきますし、業務内容もどんどん変化しています。また、人によ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、運頼みになってしまうことがありますね』

業務 標準

マニュアル 動画 研修 ゴール見える

- 意見交換
- すり合わせ
- 引継・承継
しやすくなる



『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と話し合っ
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を、見て学べますね』

『そこから、さらに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、ある社員さんがひと通りの業務ができるようになるには、あと何が必要なのか、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って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！！』

<参考>

「仕事を覚える負担を減らしてあげたい・・・」

「技術を承継しやすくしてあげたい・・・」

というよくあるご相談についての物語をマンガ形式でお伝えしました。

色々な考え方があるところですので、一概には何とも言えませんが、あくまで一つの考え方として、意見交換のためのお題などにご活用いただけましたら幸いです。

