



カイゼン★ニュース

2017.7.28 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

「働き方見直し」について、 東京海上日動、イトーヨーカ堂 による講演を開催しました

7月5日(水)に「KAIZEN サマーセミナー」を職員研修センターで開催しました。

本セミナーでは毎年、企業や自治体の業務改善事例の共有を図っていますが、今回は「働き方見直し」をテーマに、東京海上日動火災保険（以下、「東京海上日動」）とイトーヨーカ堂の人事担当者にご講演いただきました。長時間労働改善の事例にとどまらず、仕事とは何か、実社会において働き方見直しはどのような意味をもつのか、深い内容で、出席者からは様々な反響がありました。



東京海上日動の働き方変革① 「その仕事、やらなかったらどうなる？」

人から言われたままやる、ルーティンワークのプロセスを疑ったことがない、なんとなく前例踏襲している・・・私たちは思考停止ロボット状態になってはいないでしょうか。

東京海上日動の講演は仕事の原点を振り返る気づきを与えてくれました。

東京海上日動が進める「働き方改革」の考えのひとつが、「与えられた仕事=must」を「やりたい仕事=want」に変えることです。大変だと思ふ仕事も、どうしたらもっと良くなるか、自分ならどうするかを考え、主体的に取り組むことで、仕事が楽しくなり、最終的にはやりたい仕事へと変わっていきます。そのために、上司は部下に、なぜその仕事をやるのか問いかけ、自ら考えさせ、主体性を引き出しているそうです。

その上で大事なことが、「その仕事、やらなかったらどうなる？」と問いかけることです。必要とされていた仕事でもよくよく考えると、無駄なものも沢山あるそうです。しかし、このような問いかけがなければ、仕事を省みることなく、無駄な仕事や過剰品質が見過ごされたままだった、ということです。



東京海上日動
中村講師

東京海上日動の働き方変革② 「まじきら★会」

社員同士が働き方や仕事の進め方の話をする場として、同社では「まじきら★会（真面目な話を気楽にする会）」を定期的で開催しているそうです。職場や世代を超え、社員が気軽に話し合えるこの会が人間関係の質をより良くし、働きやすい職場を作っているそうです。

社員の「働きがい」と「働きやすさ」を追求して生産的な働き方へとつなげていく東京海上日動の「働き方変革」から、さいたま市が進める働き方見直しのヒントをいただきました。



イトーヨーカ堂の働き方改革① 「自分を知り、他人を知ること」

イトーヨーカ堂の働き方改革は、「自分は誰のために何をするのか」を見つめ直し、「自分を知ること」から始まります。これは、お客様が何を求めているのか、「他人を知ること」へとつながり、お客様のために自分がどのように働きたいのか、ということに結びつきます。

同社の最大の競争相手は、同業者ではなく、「世の中とお客様のニーズの変化」だそうです。ニーズは地域によって大きく異なり、時代とともに変化し続けているため、自分たちに求められるものを知ることが最も難しいそうです。行政にとってのお客様は市民であり、多くの出席者が共感していました。

しかし、お客様のニーズに合わせてばかりいたら、サービスは際限なく、仕事は増える一方なのではないか、という疑問があります。地域の人々のニーズを把握することで、現状のサービスでそれほど求められていないものや、見直しが必要なサービスを浮き彫りにできるのではないのでしょうか。

働き方見直しのヒントが、「自分を知り、他人を知る」ことにある、ということがよくわかりました。



イトーヨーカ堂
新立講師

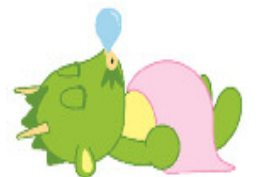
イトーヨーカ堂の働き方改革② 「率先垂範！」

さらなる働き方改革の考えとして「率先垂範」というお話がありました。誰かに言われたからやるのではなく、先に立って模範を示すこと、という意味です。これは、主体的に動くよう指導している東京海上日動の話にもつながると思います。他人事ではなく自分事として率先して取り組むことは、働き方見直しに限らず、また、公民関係なく、仕事に向かう姿勢としてとても重要なことだと多くの出席者が共感したようです。

「働き方見直し」=ただ残業を減らす、というネガティブなイメージは、講師の方々の、熱意とパワーに溢れた講演で、ポジティブなものに変わり、モチベーション向上にもつながったのではないかと思います。



7月からチームによるカイゼン、 「業務改善強化月間（1月）」を実施します



職員一人ひとりの改善マインドを育むため、これまで実施してきた「月イチ改善」は、目標件数を達成したことから廃止し、今年度から新たにチームの改善力向上を目指し、「業務改善強化月間（1月）」を実施します。

これは、各職場でチームごとにミーティングを実施し、業務改善等について話し合い、取組結果を報告するものです。

7月からミーティングを始め、1月には各チームで一つ以上報告をするものですが、ミーティングのテーマは、①業務改善、②時間外縮減、③働き方見直し、④ワーク・ライフ・バランスの中から選択していただきます。このミーティングを平成 26, 27 年度にモデル課で限定的に実施したところ、多くの職場で風通しが以前よりも良くなったことが報告されています。ぜひ前向きに取り組みましょう。