

インタビューNo.4：会員事務担当 今井さん・郷さん

【背景・きっかけ】

- ・25年4月、早番のみのシフトであるが殆どのメンバーが20時まで働いている状況。
- ・IONIやリーダーMTGでの意見を踏まえ、週1回のノー残業DAYと働き方ルールを設定。メリハリのある働き方の醸成や、さらなる業務改善にも取り組み、時間外は昨年度より大幅に削減している。



【具体的取組み】

①労働時間管理

・週1回のノー残業DAYの設定

最低週1回の早期退社による退勤後の時間を有意義にすることで、働き方への意識や働きがいの向上を図る。

・働き方ルールの発信・徹底

働き方ルール・原則20時以降の残業は禁止。何を、何時まで残業するか担当長の承認を得る。申請がなく残っている人には担当長から声を掛ける。

・毎週の時間外実績の発信（計画比）

担当長から担当実績が計画内に収まるように、個人の実績と目標を時間について、毎週、朝礼やメールで時間外実績が周知され、感度高く業務を遂行している。



②業務改善

・担当内メンバーからの改善点の吸い上げ

・業務の見直し・廃止・委託化の選別・実行

集約した課題から業務の見直し(RPAの活用)・廃止・委託化を区分し、優先度や難易度を踏まえ、対策検討。顧客視点を大切にしつつ、サービスの有料化が進んでいることを意識し、手厚すぎたこれまでの対応を見直したことで、業務の効率化に繋がっている。

・BPM、RPAの活用

前年度まで作成してきた効果として、抜け洩れ防止や業務フローの見直し、作業時間の削減に繋がっている。また、業務委託するうえで、マニュアル整備にも役立っている。



【他部署へのメッセージ】

- ・メリハリのある働き方と業務改善を一体で実施することで、働き方のルール徹底に前向きに取り組めるようにし、時間外申請には明日以降でも良い業務は明日に回す意識の醸成を実施しました。
- ・業務改善は担当内から改善案を募ると様々な案が挙がり、一つずつ対応可否や必要性を判断することで、業務改善の機運が担当全体に高まるように意識しました。
- ・働き方と業務改善を両輪で実施した結果として、大幅に時間外削減に繋がっています。
- ・メンバーは「できるなら早く帰りたい」と思っていた中で、メリハリのある働き方や働き方のルールを意識してもらうことで、早く帰りやすい環境を目指しました。
- ・今までの当たり前やルールを検証し、改善することが大切だと再認識しました。
- ・BPMはマニュアルの整備、業務フローの見直し、事務ミス防止に活用できるツール。業務部に異動してBPMは良いツールだと感じたので、全社でぜひ取り入れてみて欲しい。



【組合より】メンバーから改善点を吸い上げて業務を見直し、ツールも活用して業務改善が進んでいます。メリハリのある働き方が醸成され、シフト勤務の特性を活かした時間管理が浸透している好事例です。ご参考になさってください。