

成長に一步踏み出す経営シリーズ⑨

“分かりやすいメモ”が煩雑さから現場を救う？

難しい人間関係の基本的な部分を見るための『まねじめんと』

【面倒な多品種・小ロット時代】

どんな事業も①営業や取引交渉、②サービスや商品の提供、③支払いや入金、基本業務の流れとして存在します。更には④法律で決められた報告義務もあります。

しかしコンピュータと通信の発達で極度の“多品種・小ロット”化を生み、以前に比べて煩雑な仕事ばかりが増えて、効率が上がらないのが実情ではないでしょうか。

【増大する現場の“トラブル”】

そんな“複雑化”の中で、自分の仕事でも“社内の誰かと調整しながら進め”なければ、時として大きな間違いを犯す危険が“現場”でますます増大しているようです。

たとえば、洗濯物を集めて届けるというクリーニングの外回り業務でも、衣類の素材や顧客の生活様式の多様化で、小さな行き違いが大きなトラブルを生むことがあると言います。

【しかも意外なところに要因が潜む】

しかも、クリーニング集配事務所では、パソコンで預かり物を管理しているため、外回り担当の計画を無視して、内部事務員が『出来ています』

などと即答してしまうこともあり、トラブルは“内部”からも増強される恐れがあるのです。

しかし、そんな“外回り担当”の様子を観察すると、その解決策は意外にシンプルな部分にあることが分かります。

【シンプルな解決視点とは…】

極端な言い方をすれば、従来、担当者が“口頭”で行っていた“顧客説明”を、あらかじめ分かりやすい“メモ”にするだけで、“複雑さ”はずいぶん解消され得るからです。

それはトラブル要因のほとんどが、“複雑さ”について来ない顧客や取引先の“不理解”にあるとも言えるからでしょう。

【マネジメント・レポートを差し上げます！】

面倒さが増える一方の今日、その解消には1つの視点転換が必要なのかも知れません。それは現場に仕事を任せるのではなく、仕事の段取りの基本と例外の取り扱いを決め込み、それを会社として顧客や取引先に分かりやすく伝えることです。

以上の趣旨から、事例を簡潔にまとめたレポートをご用意しました。ご希望者には差し上げますので、ご遠慮なく下記までご一報ください。



現代は、便利になる一方で、何でもないことまでもが複雑になった。そのため仕事の現場では、個人の能力アップだけでは対処できないことが増えた。

従来のまま、現場を“個人的努力”に委ねると、人材は“限界”に至って、閉じこもり症に陥るケースもある。しかし逆に、たった1枚のメモを活用するような“発想”の転換で事態は変わり得るようだ。

今月のレポートのFAXお申込み欄

FAX : 0985-71-2076

<input type="checkbox"/> 今月のレポート希望	御社名 : _____
<input type="checkbox"/> 今後毎月の送付を希望	お名前 : _____ お役職 : _____
<input type="checkbox"/> FAX中止希望	ご住所 : _____
レポート : HMRP083	TEL : _____

(お問い合わせ先)

ウチヌノ人事戦略事務所 所長 内布 誠 TEL0985-71-0147