

情報の共有化で、「互恵」を目指している社労士事務所

1. 朝比奈事務所では；

朝比奈社労士事務所では、職員5名が、それぞれ担当するお客様から依頼された手続きを処理しています。

お客様からの依頼された手続きごとに、担当者が受託から完了までの業務進行の経過を「処理票」に書き込んで、クリアファイル挟み込んで各自で保管していました。

2. なんだか様子が?? ；

所長の私からみて、職員は、お客様と上手くやってくれていると感じているのですが、なんだか事務所内の作業に無駄があったり、お客様と事務所自体の関係が無機質になっているようにも感じていました。

- ・例えば、同じ役所へ昨日も行つて今日も誰かが行くことがある。
- ・似たような説明文書をこの職員もあの職員も・・・
- ・お客様から電話があつても、担当者が電話中や留守のときは、
簡単な相談も折り返し電話になる。
- ・お客様への書類の催促など、気が早い担当とのんびりの担当ではばらばら、 など。

3. それなら；

職員5人の事務所です。各職員が抱えている作業を共有したら無駄がなくなるのでは。それなら、すこし大変だけどそれぞれが抱えている処理中の作業を皆で確認し合おうと言うことにしました。

まず、それぞれが会社ごとに保管していた作業中のファイル(案件ごとに処理票を表紙にしてファイリングしてあります)を、「保留中」「処理準備中」「書類待ち」「所内作業中」「提出待ち」「完了・郵送待ち」と名付けたキャビネット(引き出し)に移しました。 ※写真をご覧ください。

そして、毎朝、引き出しごと取り出し、中のファイルを読み合わせしました。

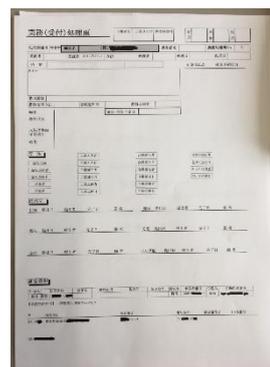
- ・「A社のBさんの扶養届はお母さんの年金受給額確認資料待ち。」
- ・「C社のDさんの傷病手当金3回目は医師の証明に時間がかかっていると連絡ありましたが、そろそろ会社に再確認してみます」、など。

日ごとに担当者を決めて、自分のお客様も他の職員のお客様の



分も、その担当が朝会で「処理票」を読み上げます。進行状況や懸案事項が解るようにしました。

最初は時間がかかっていましたが、慣れてくると、「処理票」さえ見れば、一目でどんな作業が仕掛かりかが解るようになってきました。



4. そうしたら；

- ① お客からの質問や連絡など、担当者が電話中や留守でも、簡単なことは誰もが答えられるようになりました。
- ② そうなると、担当が不在でも、「私で解ることはお答えしますよ」と言えるようになりました。
- ③ お客様に朝比奈事務所と付き合っているという意識を持っていただけました。
- ④ 小さいことですが、電話をこちらからかけ直すことが減り電話代が安くなりました。
- ⑤ 滞っている作業が、他の職員の積極的なアドバイスによって進みました。
- ⑥ どうしても話しにくいお客様もいます。そういうお客様には、書類の催促など後回しになり、そのうち頼みにくくなっていたいましたが、こんなことは減りました。
- ⑦ そして、職員同士でそれぞれの弱み強みがわかるようになり、協力体制ができてきたように感じています。
- ⑧ もちろん役所に提出する書類などは、お互いの進捗を合わせることによって効率よく回れるようになりました。

5. 良かったこと以外に；

良かったことはこれ以外にも沢山あります。

しかし、最近、お客様は、担当がいなくても何でも頼めると感じておられるようです。そのとき電話に出た職員に何でも依頼されるので、内部の情報共有をよほどしっかりしないといけないと思っています。

まめな人が、電話対応で仕事時間が細切れになってしまうことも気がかりです。

改善の中間報告ですが、顧客情報を共有できたことによるメリットは、デメリットよりもはるかに大きいと感じています。

〔この事例は、一言で言えば「閉塞状況」からの脱却です〕

「情報の共有化」が、深度1（事実情報の共有化）から、深度2（意味の共有化）へ徐々に深化してきました。さらに、深度3（思いの共有化）へと進めるよう「考え方の波長の共有化」へ向かって前進し、「互恵」の職場づくりを目指したいと思っています。（朝比奈）

(完)