

「見える化」から一歩進んだ「測る化」で、
期待以上の業務改善と生産性向上を実現。



しごとコンパス 活用事例

CASE 002

Panasonic

パナソニック株式会社 ハウジングシステム事業部
営業本部 カスタマーソリューションセンター

事業内容：住宅設備・内装建材・外廻り商材の開発・製造・販売

本社所在地：大阪府門真市大字門真1048

従業員数(同事業部内)：9,043名(2020年3月末現在)



「しごとコンパス」を2019年10月に首都圏の1部署24名からスモールスタートしたパナソニックハウジングシステム事業部営業本部カスタマーソリューションセンター。半年後には早々に「しごとコンパス」の全国での導入を決めました。決断の裏にあったのは「業務改善」と「生産性向上」という2つの課題に対して、“期待以上の効果”が生まれたという事実。さて、どのように活用し、どのような効果が生み出されたのでしょうか。

INDEX

- 01 組織における働き方改革の課題
- 02 管理部門のメリット
- 03 社員のメリット
- 04 他部門と共通認識がもてるメリット
- 05 組織活性化施策にも活用
- 06 自社流の活用方法
- 07 今後の展望



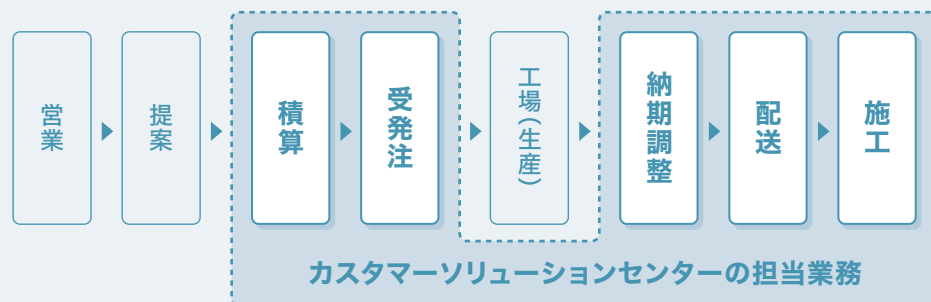
個人間のばらつきをなくす業務改善による 「生産性向上」が急務でした。

全国エリアに拠点をもつカスタマーソリューションセンターでは、主に商品の受発注管理、積算、キッチン&バス施工手配を行っています。

以前は、各エリアの営業所に所属する部署で、社員の大半は女性。**結婚・出産・育児などのタイミングでの離職が多く、子育て中の社員は子どもの体調不良など突発的な休暇取得もあり、将来的な人材不足という課題を抱え、エリアによっては事業継続リスクも想定されました。そこで集中処理ができる業務の一元化や重複業務の削減などを目的に、2018年に全国一体組織としてカスタマーソリューションセンターが発足。以来、全国で協力しあえる体制づくりに励んできました。**

組織としての目指す姿

『一体化』による重複業務削減と業務最適化で
バリューチェーンの最適化を担う



「しごとコンパス」の導入を決めた2019年は、消費税増税前の駆け込み需要で一気に業務量が増した頃。

清野部長は「一人あたりの負担も残業も増え、忙しいと聞くが何に時間がかかっているのかわからない。同じような業務でも、中には効率的に業務をこなし早く帰宅している社員もいました。早急な業務改善が必要でした。」と振り返ります。

「そこで、業務の大半を占めるPC業務を見える化することで、個人間ではらつきのある業務のボリュームやムダを是正して業務の均一化を進め、生産性を向上することを目的として、『しごとコンパス』の導入を決めました。

決め手は、管理部門であるわれわれ業務戦略企画部としては、見える化するアプリを業務内容に合わせてきめ細かに設定して業務単位で分析できることが挙げられます。また、社員が自律的に改善を進めるうえでは、アプリの利用状況が視覚的にわかりやすいグラフで表示されることも大きかったです」(中島氏)



解決すべき問題はどこにあるのか？ 「しごとコンパス」なら一目瞭然でした。

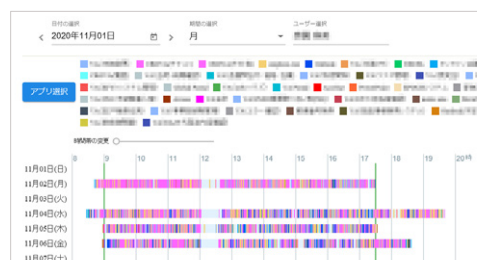
業務改善策を立案する管理部門にとって、「しごとコンパス」は非常に役立ったと清野部長は話します。

改善策を練るためには、業務内容と手順の把握は必要不可欠です。しかし数名の代表的な社員へのヒアリングでは、全体から見て均一化を図るための課題発見には不十分です。かといって、1人1人にヒアリングをしては膨大な時間を要します。

「しかし『しごとコンパス』のおかげで、ヒアリング不要で手軽かつ正確に業務フローを把握できました」(清野部長)。

「しごとコンパス」では、アプリの使用時間や使用状況を自動で記録して、視覚的にわかりやすいグラフで表示。しかも、アプリは自社の業務に合わせて追加登録ができるうえに、記録されたデータは、分析に活用することも可能です。ここに有用性を見いだした清野部長は、使用アプリに加えて社員の操作フローを詳細に確認できるように、システムのタブ切替など操作ごとに、次々とアプリのカテゴリ登録を実施しました。その数は、「しごとコンパス」導入企業の平均アプリ登録数の約3倍にものぼります。

「しごとコンパス」を活用することで見えてきた業務の課題については、各部門の責任者がそれぞれの部下に必要なサポートを行うことで、業務改善による業務の効率化と、個人間の業務バランスの是正を実現しました。



【アプリ使用状況一覧】

アプリの操作実績をアプリごとに色分けしたグラフで表示。特定の操作をアプリカテゴリとして登録することで、業務フローを詳細に分析されています。



みんなが納得して同じ処理手順に移行できるのも、エビデンスがあったから。

受発注管理を行う基幹業務システム「VA」は、数十年前に導入され、技術の進化にあわせてバージョンアップを重ねてきました。長く使い続けるシステムのため、自分が使い慣れた操作法を続ける社員もいて、実際の使用状況にはばらつきがありました。しかし『しごとコンパス』の導入で、劇的に状況は変化します。「それまでは、**どのような使い方をしているのか、個人の仕事の中身まで把握することは難しかったのですが、『しごとコンパス』のアプリ使用状況一覧を活用することによって、簡単に見える化ができました**」と清野部長。

たとえば納期管理行程では、確認作業の回数がハイパーフォーマーと時間がかかる人との間では大きく違うなど、さまざまな問題点がピンポイントで浮かび上がってきたのです。「1例ですが、**確認回数の1分短縮を200名が実践すれば200分の時間短縮！これは大きな改善効果です。ハイパーフォーマーの業務分析により、業務処理手順の統一も実現できました。**

さらによかったのは『なぜ時間がかかっているのか』という問題点も**エビデンスがあるので、一人ひとりが使い慣れた方法に執着せず、納得して新しい手法に移行できたこと**です。**ばらつきのあった業務の均一化と生産性向上に『しごとコンパス』はまさに有用**でした。」(清野部長)



エビデンスがあることで、 社内調整・決裁が円滑になりました。

「しごとコンパス」のエビデンスは、組織の業務改善にとどまらず、社内業務システムの改善にも役立ちました。

「操作しているシステムが『同じ画面に何度も戻って使いにくい』という社員の声は以前からありました。ただ、どのようなケースで業務が滞るのか、**なかなか実態が掴めなかったんです。でもそれも『しごとコンパス』を活用したフロー分析で簡単に見える化できました。**エビデンスをもとに開発部門にフィードバックすると、理解もはやく、システム改善もすんなり了承してもらえました。『しごとコンパス』の**データを活用して、組織内で共通認識をもって動ける**点は当初の想定以上の効果でしたね。

また一般的に業務改善はなかなか効果を計測しづらいもの。効果のエビデンスがあることは非常に強いです。社内の上層部に改善策を提案するときも『**実際にこれだけの改善効果が出た』と成果を数値で伝えられます**」(清野部長)



05

組織活性化施策にも活用

「しごとコンパス」での気づきから 改善アイデアのコンテストを実施。 いずれは自走できるように。

「しごとコンパス」の導入で意外な発見もありました。メイン業務ではないメールの時間が業務全体の25%を占めていたのです。

そこで、「この結果を社員で共有して『そんなに時間を取られているんだ』と興味を持ってもらい、みんなからメール業務を効率化するアイデアをコンテスト形式で募集しました。プレゼンもして、よいアイデアと思うものに投票してもらいました。目的は『しごとコンパス』で見える化されたメール業務の短縮化ですが、コンテスト形式にすることで組織の活性化も狙いました。」(中島氏)

「今回のコンテストを通して、『しごとコンパス』で気づいた個人の時間の使い方の課題を振り返り、自律的に改善を進めるきっかけになってほしいと思っています。今は管理部門が主導する業務改善ですが、いずれは業務改善の『自走』のステージへと高めたいと考えています。」(清野部長)

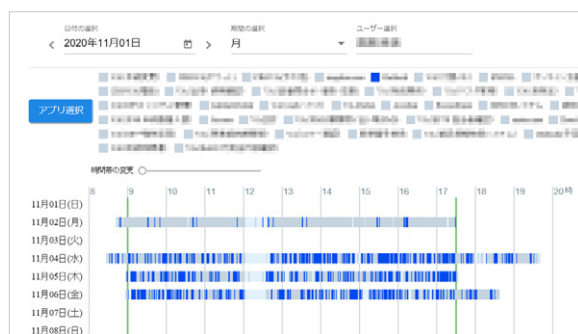


「見える化」プラス「測る化」で生産性向上を実感。 導入から半年で「しごとコンパス」を全国導入。

首都圏の20名からスモールスタートした「しごとコンパス」が、**全国導入に至ったのは2020年春。業務改善、生産性向上の明確な効果を、エビデンスによって誰もが実感できたことが要因**です。

「『しごとコンパス』を導入すれば、登録した業務の状況とフローはすべて『見える化』できます。ただし、その時点では見えているだけ。課題意識の目をもち、『見える化』した各業務にかかる時間や具体的な問題点を『測る』ことによって、単なる業務の棚卸しではなく、より大きな成果が生み出せます。」(清野部長)

カスタマーソリューションセンターでは、業務内容に合わせて登録するアプリカテゴリを増やして、業務フローを細かく確認するという「測る化」を繰り返して、いくつもの業務改善の施策を行ってきました。清野部長は続けます。「『しごとコンパス』を活用して『見える化』するだけでなく、見えたものをしっかり受け止めて『測る化』することで、問題解決に向けた本質的なアクションにつなげることが可能になります。」



【アプリ使用状況一覧】

アプリカテゴリごとに、データの絞り込みができます。本質的な課題の発見や、改善成果の確認のための分析が手軽に行えます。



「しごとコンパス」を活用したノウハウの均一化で、 災害時に協力しあえるBCP対策。

近年、台風など自然災害によって会社機能が一時停止してしまうケースは、決して珍しいことではありません。BCP対策（事業継続）という視点でも、「しごとコンパス」への期待は大きいと清野部長は言います。

「今後はもっと『しごとコンパス』を活用して、各エリアのノウハウを共有、一元化して水平展開したいと考えています。そうすれば万一あるエリアが災害などで一時的な機能停止に陥っても、他エリアでフォローできます。事業継続ができる体制を築くことは、カスタマーソリューションセンター発足の目標の1つでもあります。」（清野部長）

導入から1年。業務改善・生産性向上に確かな手応えを感じたカスタマーソリューションセンターは、事業継続という重要なテーマに向けて、さらなる「しごとコンパス」の活用促進を考えています。

VOICE



業務戦略企画部 部長

清野 淳 氏

「しごとコンパスは、見える化した客観的な数字データをベースに、次につなげるアクションを促し、働き方改革を加速していけることが、最大のメリットだと思います」



業務戦略企画部 業務企画課

中島 真一 氏

「勤務エビデンスが残るので、平日は業務に集中し、週末は家族との時間をゆったり過ごすというメリハリがつけられるようになりました」

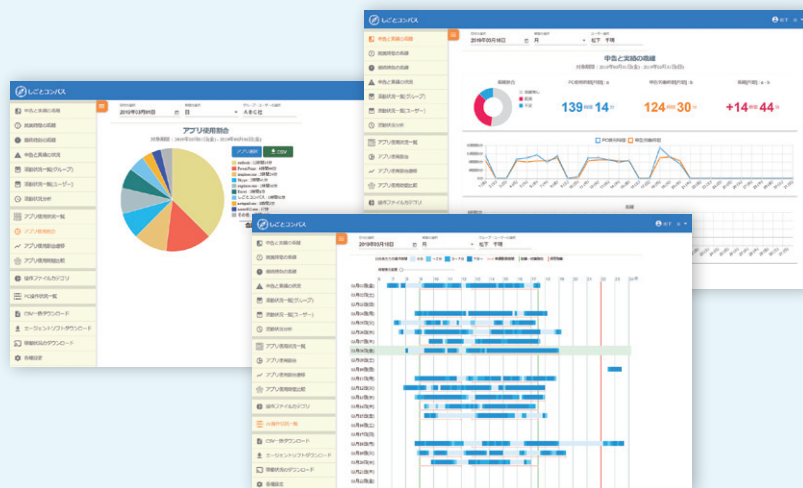
しごとコンパス



「しごとコンパス」なら、多彩な見える化画面で
テレワーク・在宅勤務の効果の最大化を促せます！

「しごとコンパス」で時間見える化。

社員一人ひとりが、能力をフルに発揮できる環境整備を促せます。



しごとコンパスの詳細を確認できます！

<https://panasonic.biz/cns/pc/workstyle/>



しごとコンパスに関する質問や無料お試しなど、
お気軽にお問い合わせください！

http://lp.jpn.panasonic.biz/shigoto-compass_contact.html

