

労働生産性向上による 人手不足解決方法

～外国人材・高齢者雇用やDXの前に、
社内から人員を捻出することを考えよう

トータルマネジメントシステム研究所 角川 真也



第2回 「3つの業務量平準化」で、人手不足を解決しよう

秋も過ぎめっきり冷え込んできましたが、今晚も『居酒屋そしある』のカウンターでは、某メーカーの課長さんと主任さんが人手不足問題解決方法について熱い議論を交わしているようです。

前回のおさらい

大将「先月はいい話が聞けて良かったね。その後、従業員アンケートやってみた？」

課長「大将に負けちゃいけないと思って、あの後すぐにやったんだけど…」

大将「で、どうだった？」

課長「どうもこうも『ここまでいうか?』と思うくらい部下たちの本音を聞かせられましたよ。心が折れそうになったけど、大将だってこれを持ち越えたんだと思ってなんとか持ちこたえています(苦笑)」

主任「外部委託先からアンケートの集計結果が戻ってきたときは、課長めっちゃくちゃ落ち込んでいましたもんね。かける言葉が見つからなくて、僕たちも困りましたよ」

課長「たしかにあのときは出社するのが辛かったけど、気をとり直して分析結果を読んだら気持ちが落ち着いて、クールな視点で集計結果を見られるようになったんだ」「その後で対策一覧表を読んだら、自分でも不思議なんだけど、なぜかしら希望とやる気がわいてきたんだよ」

主任「それを聞いて謎が解けましたよ。どえらく落ち込んだ後で妙にハイになったので、課長はメンタルが崩壊したんじゃないかって僕たち心配していたんですよ」

課長「はははっ、そりゃ悪かった。だけど、も

う大丈夫だ。君たちが何に困り、何に不満を持っているかは把握できたから、あとはこれを1つずつ解決していくのみだ。大変な仕事だけど、協力してくれるな？」

主任「もちろんです！」

大将「そうそう、その意気だよ！俺も応援しているから、何か悩みがあったらいつでも聞いてね。組織マネジメントに関しちゃ、一応2人の先輩だからさ(笑)」

課長・主任「よろしくお願いします、先輩！」

従業員アンケートで始まる サクセスストーリー

筆者の初クライアントは、妻の行きつけの美容室の女性社長でした。社長いわく「この商売は技術料の比率が高いため、従業員教育にはお金を惜しみません。同業者と比べて福利厚生にもお金を使っています。それなのに10年間で20人が辞めていきました。なんだかドブにお金を捨てた気がします(苦笑)」とのことでした。

そこでさっそく従業員アンケートを実施したところ、従業員が何を嫌がっているかが「見える化」しました。その後それらを解消した結果、離職率ゼロとなっただけでなく、労働生産性・従業員満足度・顧客満足度のすべてが向上しました。

娘さんへの代替りにも成功し、二代目社長は5年前に美容室を新築してますます繁盛しています。この美容室の一連のサクセスストーリーは、従業員アンケートの実施から始まりました。