

中小サービス業の“時短”科学的実現法(第3回)

具体的に時短を進めるための6つのステップ

2023.02.02



第1回と第2回でサービス業の時短の現状を解説しました。第3回以降は現場の生産性を上げ、時短を進めていく具体的な手法について、6つのステップに分けて解説していきます。各ステップにはそれぞれいくつかのアプローチがあります。まずは6つのステップを一覧で紹介します。

●第1ステップ「現状を把握する」

生産性が上がらないのは、上がらない理由があるからです。原因は現場のどこかに存在します。そこで、最初に現場の状況をしっかり把握する必要があります。

●第2ステップ「人員配置の無駄をなくす」

人員配置の無駄をなくすといっても、いきなり従業員の削減に取りかかったり、合理化を進めたりするという話ではありません。適正な人員を投入できる勤務シフトはどのように編成すればいいのかについてお話します。

●第3ステップ「業務の無駄をなくす」

すべての業務を「仕事」「作業」「無駄」に分類するのが第一歩。無駄を省き、業務改善をどのように進めるべきか解説します。

●第4ステップ「要求を理解する」

お客さまの要求をきちんと理解できれば、それに合わせて無駄のない人員配置や業務内容の見直しができます。生産性向上の最終目標は、業務プロセスの改革を通じて商品やサービスの品質を上げて、顧客満足を向上させることです。そのためには独りよがりにならず、率直にお客さまの声に耳を傾けなければなりません。

●第5ステップ「事業戦略を立て直す」

第1から第4までのステップは「戦術」に当たります。シフトや作業を見直して継続的に生産性を向上させれば、事業の「戦略」を生産性という視点から再構築できます。そこからさらに高い生産性の実現へと飛躍していくよう考えます。

●第6ステップ「データで評価する」

業務プロセスを改革して労働時間をどんなに減らしても、それによってお客さまの不満が増えたり、利益が大幅に落ち込んだりしては、会社の存続を危うくします。ここでは、どこの会社でも持っている会計データを活用し、生産性向上がどのように進んでいるか、改革が正しい方向に進んでいるのかなどをモニタリングする手法を解説します。

現状把握のためのプロット分析… 続きを読む