

人手不足の打開策(第6回)

従業員が突然欠勤。不測の事態に備える

2023.10.02



働く環境が変化しても、依然として業務で不可欠なのは人と人とのコミュニケーションだろう。オフィスへの出社が復活した職場でも、リモート中心の職場でも、外出先で業務をこなすメンバーが多い職場でも、報告や連絡、相談は仕事の基本だ。

今、職場の人手不足が深刻化を増している。新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けが5類に移行してから、対人サービス業を中心に新規求人数が増加し、人手不足感が強まっている。帝国データバンクのレポートによれば、2023年7月時点における全業種の従業員の過不足状況では、正社員の「不足」を感じている企業は51.4%だった。これは7月としては過去最高の数値だという。人手不足割合が上位の業種は、1位が「情報サービス」、2位が「旅館・ホテル」で、「建設」「メンテナンス・警備・検査」「飲食店」と続く。これらの業種はいずれも65%以上の企業が人手不足だと回答している。

人手不足などによる多忙の中で、コミュニケーションを十分に取らずに現場の担当者が業務を遂行すると、属人化が進んでしまうリスクがある。業務が回っている間はそれでも良いかもしれないが、急な欠勤や退職といった不測の事態も起こりうる。では、欠勤した人の業務は誰かが肩代わりできるだろうか。業務の情報はどこかで共有されているだろうか。

情報共有ツールを導入し、無駄なやり取りをなくす

業務を属人化させないためには、日頃からコミュニケーションを円滑にしておくことが大切だ。とはいえ、口頭のやり取りでは履歴が残らず、教わった人の記憶力に頼るという情報共有になってしまう。人の記憶に頼らず情報を共有する方法として、デジタルデータを活用するのも一案だ。

例えば資料を紙に印刷して業務に使用しているようであれば、作成した資料を印刷せずデジタルデータのままクラウドストレージに保存する。共有すべき情報がクラウドストレージにフォルダ分けしてあれば、必要な人がすぐに情報にアクセスできるので、会社を休んでいる人に電話をして、「あの資料はどこ?」「〇〇のキャビネットの▲▲のファイルの中にあると思います」といったやり取りもなくなる。

クラウドストレージは、インターネットに接続できれば外出先からもアクセス可能だ。パソコンやスマートフォンからデータにアクセスし、ファイルの参照などができるため、時間の節約になり業務効率化にもつながる。



クラウドストレージに資料を保存すれば、外出先でもスマートフォンなどから確認できる

チャットツールを活用して進捗(しんちよく)やデータの管理も… 続きを読む