

★ ホワイトカラーの労働生産性向上のためのIT活用法とは？

OECD（経済協力開発機構）の2014年の統計資料によりますと、日本の1人当たりの労働生産性は72,994ドル（768万円）でOECD加盟国34カ国中第21位。就業1時間当たりでも41.3ドル（4,349円）で第21位となっており、主要先進7カ国（米国、英国、ドイツ、カナダ、フランス、イタリア、日本）では1970年から44年連続で最下位となっています。2016年3月期の業績予想で売上高27兆5千億円、営業利益2兆8千億円とそれぞれ過去最高を見込んでいるトヨタ自動車をもってしても、間接部門（いわゆる、ホワイトカラー）の生産性の低さに課題があるとしてその改善活動に取り組んでいるのが現状です。

間接部門の生産性向上を阻害している要因は大きく2つあると言われています。

1. 経営者の意識が現場に偏り過ぎ、間接部門の生産性向上に向いていなかった。

「カイゼン」や「QC活動」に代表されるように、現場では作業者が中心となって知恵を出し合い、様々な問題解決を図っていく手法が日本の製造業の高い生産性の実現に寄与してきたのに対し、間接部門においては時間をかければかけるほど良い仕事ができると言わんばかりに、長時間の会議や必要以上に資料を集めたり作成したり、さらにはやり直しの仕事が多いなどの問題があった。

2. 社員がどのように働いているか、何にどれだけの時間を要しているかが把握できなかった。

現場であれば、作業者が何の仕事にどれだけの時間をかけているかが一目瞭然となっているが、間接部門においてはそれが把握できていなかった。

これらの問題を解決する手段のひとつに、どの仕事がどの程度のレベルで行われるべきか、その求められる標準のレベルを上司と部下が明確に共有できるようなマニュアルの整備が挙げられます。マニュアルというと紙に書き出すというイメージで捉えられますが、今ではマニュアルにおいてもIT化が進み、画像や動画を交えたビジュアルなものに進化しているようです。先日、経済情報番組で紹介されていたのは、㈱スタディストのマニュアル作成ツール「ティーチミービズ（Teach me Biz）」でした。画像・動画ベースのマニュアルを、パソコンやスマホで簡単に作成・共有できるマニュアル専用ツールということで、以下の手順で作成します。

- ①作業の画像や動画を撮り、工程順に並べる
- ②画像を拡大するなど加工して説明書きを入れる
- ③注意すべき点を強調し、必要に応じてベテランのコツのようなものを加える
- ④公開する

2016年1月現在約700社で導入実績があり、業種も金融、小売、飲食・宿泊サービス、IT・WEBサービス、士業（会計士、司法書士）など幅広く、しかも大手だけでなく中小企業でも活用されているようです。導入した企業によりますと、最大のメリットは画像だけで作成できる「手軽さ」とマニュアル更新の「手軽さ」とのこと。「読むマニュアル」から「見るマニュアル」へ、そして一人が素早く60～70%のマニュアルを作成し、それを見た社員たちが意見やアイデアを出して100%に近づける楽しさ。手間ひまかけずに簡単に、真に活用されるマニュアルがあれば定型作業の質が均質化され、本来の「考える」仕事に集中して時間を費やすことができるようになるでしょう。ただ、その「考える」仕事にどれだけの時間をかけるべきかの判断基準は非常に難しく、それをどのように明確化し、コストパフォーマンスを上げていくかが今後の課題といえます。（工藤克己）