

経営に関する最新情報をお届けします！

経営トピックス

Management topics



増税前にできる業務効率化
うっかりミス科学的に防止する

町田市経営診断協会 榎本 竜二郎 (中小企業診断士、MBA)

マンエラー（うっかりミス）がなぜ起こるのかを分析し、科学的に防止策を考えてみましょう。

誰でもうっかりミスをする

ヒューマンエラーを起こしやすい性質を大別するとこうなります。

① 慣れてくると体が勝手に動く

同じことを繰り返していると、慣れてきます。慣れてくると、半ば無意識的に判断して体が動くようになります。

② 勝手に工夫をしたくなる

また、同じことを繰り返していると、良い意味で楽ができるように自然に工夫を加えたくくなります。

③ 頭で考えるよりヒラメキが好き

頭を使って1から考えるよりも、直観や本能的な反応などのヒラメキによる判断を優先する傾向があります。

これらの性質は、本来は決して悪いことではありません。私達は慣れによって作業速度が増し、工夫が改善を生み、直観にはこれまでの貴重な経験が詰まっています。ただ、これらがヒューマンエラーの原因の根元にあり、だから気をつけていても誰でも起こす可能性があるということです。

ヒューマンエラー防止策

では、実際にヒューマンエラーを防

止する方法を考えてみましょう。

● 基本…動機付けをする

作業の重要性を自覚してもらうことが第一歩です。作業の目的や、ミスした際にどのような影響があるかをチームでミーティングして表に作成すると、「自分のこと」という意識が強まります。

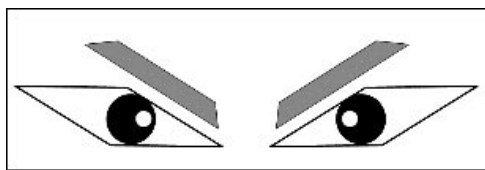
● 継続…変化をつける

チームで整理した表をもとに、毎月たとえ話や事例を作成してもらい、朝礼などでみんなに説明してもらいましょう。同じことを話すのではなく、時事問題などをからめて新鮮味のある話をするのが効果的です。

● 注意喚起…人の性質を利用する

シミュクラ現象と呼ばれる、人の脳の働きがあります。これは、壁のしみが人の顔に見える等の本能的な反応を指しています。

街中で、あるいは大型車両の後部に怖い目のシールが貼られているのを見たことはないでしょうか。視界に入った瞬間には思わずハッと、無意識のまま行動するのを抑える効果があります。



● 事故に繋げない…フェイルセーフ動作としてはミスをしてしまった

も、それを実際の事故に発展させない仕組があれば安心です。冒頭の例で挙げたメール送信先間違いも、メールを送る際に強制的に送信先を確認させるメールソフトや専用のサービスを使うと事故を防ぐことができます。

● 仕組を作る…習慣化で防ぐ

ミスそのものを防ぐ仕組を作ること重要です。冒頭の例でシュレッダーにかけられてしまったのは、不要な書類を入れるべきトレーに契約書を入れてしまったことが原因の1つです。オフィスのルールとして不要な書類を入れるトレーは赤色と決めてそれが習慣付けば、間違つて重要書類を置いてしまうことは防げるでしょう。

ヒューマンエラー（うっかりミス）は、後になって振り返ると「こうすれば防げた筈」と後悔するようなものが多いです。しかし実際には、忙しかったから・慣れているから等の理由で、つい確認を怠つたり手順を省略したりしてしまいます。

私達は常に頭が冴え渡っている訳ではなく、楽な方へと傾くのを自力で防ぐのは意外と難しいものです。個人の注意力に頼るのではなく、職場全体で防止策を取ることで業務効率を向上させましょう。

いよいよ消費税の増税時期が迫ってきました。働き方改革の推進などもあり、私達はこれまで以上に効率的に業務を行うことが必要となっています。

「見積書のメールを送る際、苗字を入力したら自動でメールアドレスが出てきたのでそのまま送ったら違う企業宛に送ってしまい、社長が謝罪に行った。」
「契約書を事務員のデスクのトレイに置いて外出したら、シュレッダーにかけられていた。」

今、便利さが増す一方で、うっかりミスが周りに大きな影響を与え、仕事を増やす要因になっています。隠れた「業務効率化を邪魔する悪玉」ヒュー