

働き方再考(第21回)

「コミュニケーション」が業務効率化UPの要。円滑化のポイントは？

2024.09.15



慢性的な人手不足に加え、2024年問題で浮き彫りになった長時間労働の是正などの対応が求められる現在、さらなる業務効率化や生産性向上は企業の大きな課題だ。「これまでもITを導入・活用して業務の効率化に取り組んできた。これ以上どんな手があるんだ」という経営者もいるかもしれない。各種の業務システムの最適化は欠かせない視点だが、これらに加えてコミュニケーションやコラボレーションの観点から業務効率化を考えてみることもポイントの1つだ。

ナレッジやアイデアをイノベーションに生かす

工場の生産工程を効率化する、営業活動を効率化する。生産工程では生産管理システム、営業活動では営業支援システムなどがあり、既に導入済みの企業もあるだろう。

この一方、システム化が難しいのがベテラン社員の知恵(ナレッジ)やノウハウだ。ベテラン社員の高齢化や退職前にナレッジやノウハウを社内で共有する。グループウェアの掲示板機能などを使って社員それぞれが持つナレッジを出しあい、情報交換、情報共有することで業務効率化のアイデアを得られる可能性もある。そうした社内のナレッジやアイデアを集めて製品・サービスのイノベーションにつなげることも可能だ。有能な人材が頭をひねって新製品を生み出すこともあるだろうが、斬新な製品・サービスはちょっとしたアイデアから生まれる。

例えば、販売担当者が顧客から「こんな製品があればいいのに」と要望があったことをチャットに載せる。それを見た社内のさまざまな部門の人がチャットでアイデアを寄せる。開発部門がそのアイデアを元に製品・サービス化するなど、社内のコミュニケーションによってイノベーションを起こすことも可能だ。

- ・ 企業競争力の強化(業務効率化)やイノベーション創出には意思疎通の円滑化が重要な視点
- ・ 社内外を問わず、多様な価値観を掛け合わせて新事業・新しい価値を生み出す
- ・ ポイントは「設備強化・更新・コスト削減」



スモールスタートが可能なクラウドサービス… 続きを読む