

申請書に関する問合せ・不備の低減チャレンジ！ ～人事/従業員がHAPPYでいられる仕組みづくり～

会社・事業所名 (フリガナ) カブシキガイシャ サンゴ

発表者名 (フリガナ) ヤマモト ミク

株式会社 三五

山本 ミク

1. 会社紹介

会社名 株式会社三五

従業員数 8,070名 (通勤)

創業 1928年

8工場 (中部地方)

10拠点 (海外)

6拠点 (圏内)

三五が取組む12の目標

マフラーの三五から 環境の三五へ

株式会社三五は、1928年に創業、愛知県名古屋に本社を置き、国内外に16の事業体を持つ、自動車部品メーカーです。主に自動車の排気管やボディ部品、鉄鋼二次加工製品等を製造しています。

2. サークル紹介

サークル名: WAYMIK (わーい！ミク)

世話人 竹谷 直長

人事部

人事労務室 人材開発室

人事G 山本 服部 三好

パーソナルサポートG 小川 高橋

労務G 浅井

アドバイザー: 小山田直樹・石川グループ長・玉置グループ長・小林グループ長

～パーソナルサポートG～ 給与福利厚生など

～人事G～ 人事制度企画・福利厚生

～労務G～ 給与・労働時間管理など

WYMIKサークルは、人事部人事労務室にある3つのG(グループ)による合同サークルです。各Gが従業員の幸せや笑顔をモットーに日々仕事に励んでいます。世話人やアドバイザーからアドバイスをいただきながら、サークル活動を進めています。

＜サークルレベル＞

【サークルの能力】 2.4 Pt

【明るく働きがいのある職場】 2.6 Pt

サークルレベルはCゾーンに位置しており、今回の活動でQC知識/手法、向上意欲等を強化し、Bゾーンを目指します。

3. テーマ選定

従業員も困っているかも 最近困っていることはありますか？

在宅勤務が増えて、お互い負担がかかっているかも 提出物や書類の問合せが多くて…

社内イントラに掲載している内容の問合せがほとんどだよ 提出物の記入ミスや提出漏れも多くて大変、他の仕事もあるのに…

会社時、「申請書の問合せや提出物の不備が多い」と意見があり、メンバーが日頃からストレスを抱えていることがわかりました。従業員側もわからないことが多く困っているのでは？と考え、具体例(事例)を確認することにしました。

事例① 問合せ「必要書類は何？担当者は誰？」

知りたい情報をすぐに提供できず、苦情に発展

必要書類と担当者を教えて

担当者誰だっけ… 必要書類正確にはわからない

またかな… (イライラ)

担当の〇〇さんが不在のため、また後日連絡して下さい…

待ったのに結局わからないの ❌ 聞けばすぐに教えてもらえると思ったのに ❌

子どもの保険証発行に必要な書類と担当者の問合せがありましたが、担当者不在で正確な情報を伝えられず、気分を害してしまったケースです。

事例② 問合せ「申請書はどこ？」

従業員/人事双方にとってわかりづらく、時間がかかる

介護休暇の申請書はどこにありますか？

社内イントラネットにあります

介護休業申請書で合ってますか？

いえ、介護休暇申請書です

介護休業 介護休暇 看護休暇

申請書の種類・似た名称が多い

社内イントラ

介護休暇申請書の掲載場所の問合せがあり、介護や看護等似た名称が多く、申請書の数も多いため、わかりづらく手間がかかってしまったケースです。

事例③ 不備「必要書類が未提出」

従業員/人事/関連部署みんなが困る

Aさんのお給料が振り込めない

振込口座の名義変更届が未提出

必要書類は全部出したつもりでした…

急いでやらなきゃ…

名義変更届の提出依頼

振込再依頼

口座名義変更届の未提出により、従業員・人事・経理それぞれが、給料日までに急いで対応しなければならなかったケースです。

事例④ 不備「申請書がわかりづらい」

必要書類のわかりづらさが苦情に発展し、双方にストレスがかかる

子どもの保険証をもらったのに 家族手当の支給がない ❌

家族手当の申請書が未提出です

なぜ保険証発行時に教えてくれなかったんだ ❌

も、申し訳ございません

申請者によって 担当者・条件が異なる 個別案内は難しい…

従業員は必要な書類全てを把握しておらず、人事は分業制であることにより、情報授受でトラブルが発生してしまったケースです。

テーマ決定！ 「申請書の問合せ・不備の低減」

【現状】

人事 問合せ・不備対応の負担が大きい

従業員 申請書がわかりにくい、社内イントラが使いにくい

【目指したい姿】

人事 問合せ・不備対応が少なく、負担が小さい

従業員 申請書がわかりやすい、社内イントラが使いやすい

サークル活動を通じて仕組みを見直し、人事と従業員の負担を軽減し、笑顔溢れる会社を目指したいと考え、「申請書の問合せ・不備の低減」をテーマに掲げて活動することにしました。

目指したい姿: 笑顔あふれる会社、生産性UP、頼れる・頼られる人事

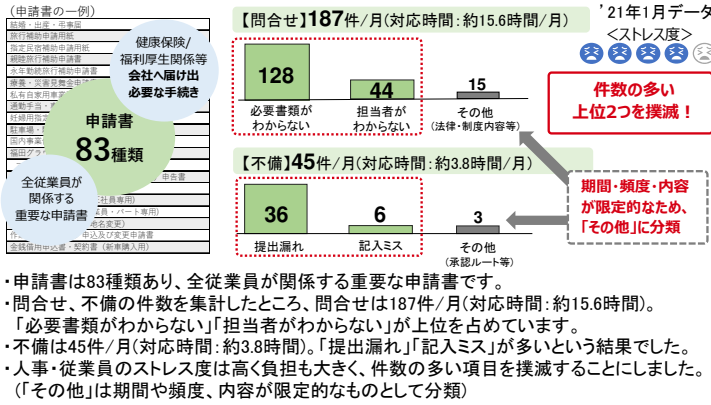
現状: 必要時にサービス提供できない/受けられない、イライラストレス、無駄な時間消費

縦軸: 従業員の満足度 (高/低)

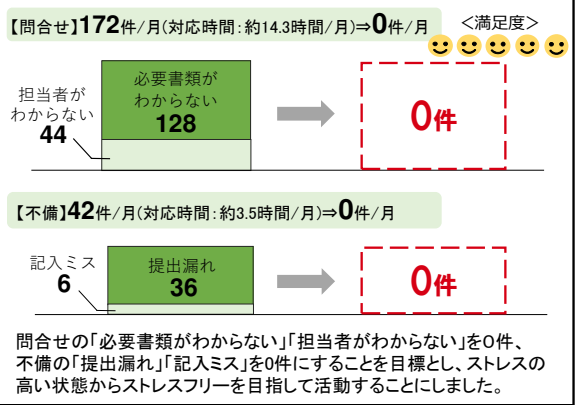
横軸: 人事の負担・ストレス (高/低)

QCサークル紹介	サークル名 (フリガナ)		発表形式
	WAYMIK	(ワーイミク)	プロジェクト
本部登録番号		サークル結成年月	2020年 12月
メンバー構成	6名	会合は就業時間	(内)・外・両方
平均年齢	39.8歳 (最高 61歳、最低 24歳)	月あたりの会合回数	1~2回
テーマ暦	本テーマで 1件目 社外発表 1件目	1回あたりの会合時間	1時間
本テーマの活動期間	2020年 12月 ~ 2021年 9月	本テーマの会合回数	15回
発表者の所属	人事部 人事労務室	勤続	3年

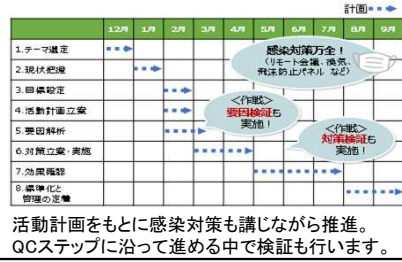
4. 現状把握



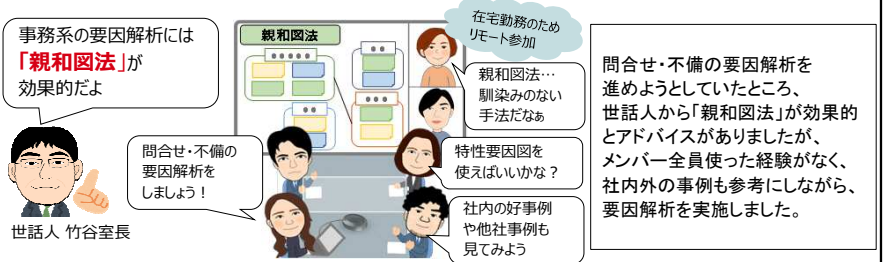
5. 目標設定



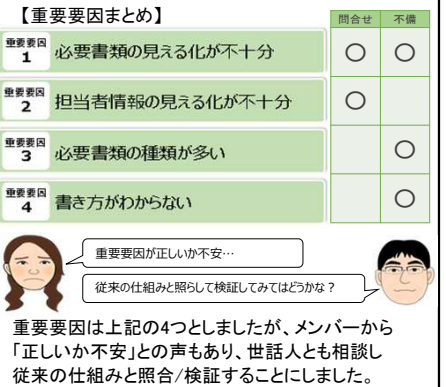
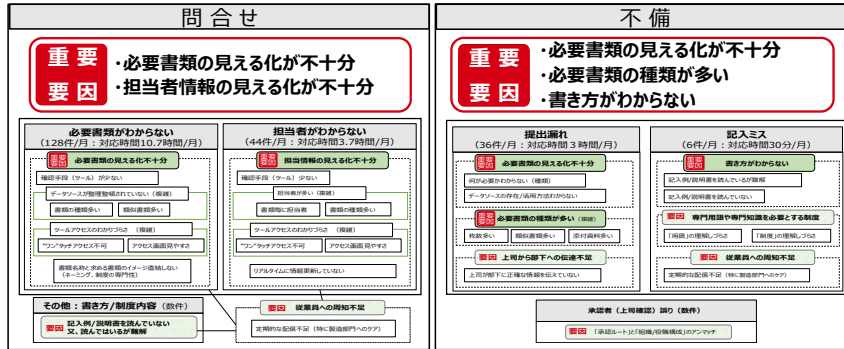
6. 活動計画立案



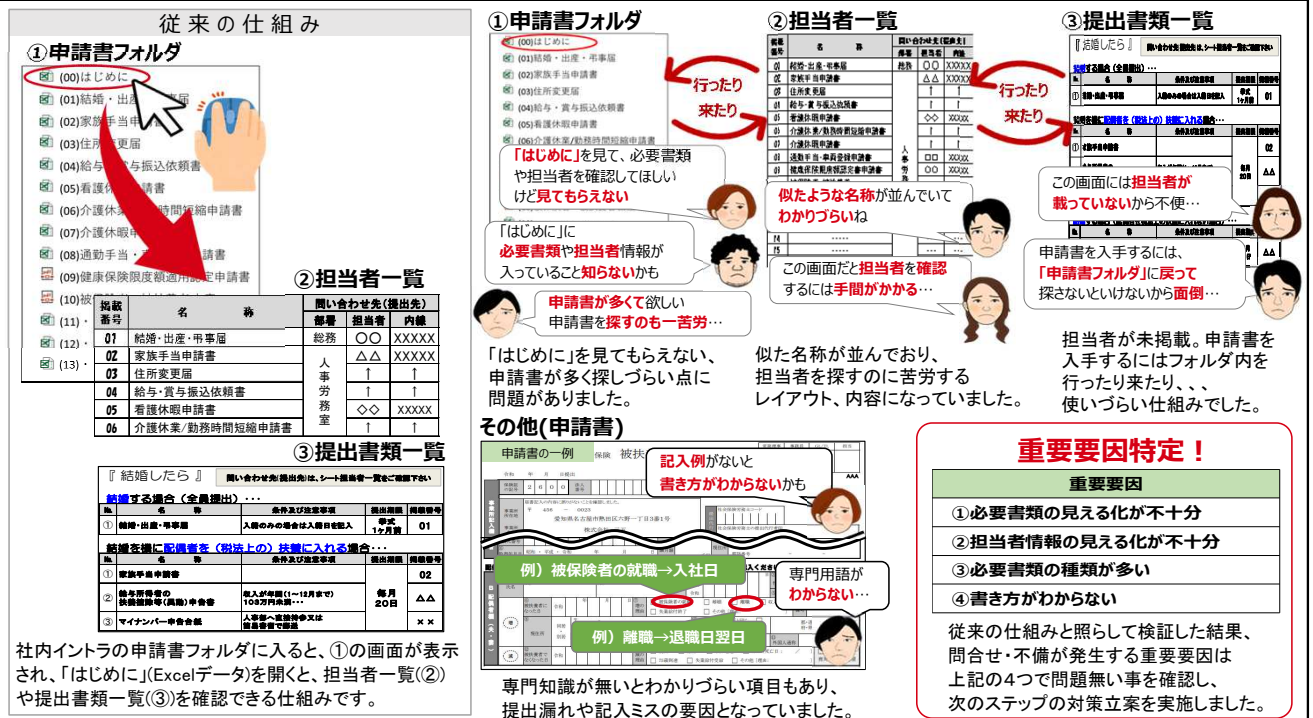
7. 要因解析



なぜ問合せ・不備が発生するか?をテーマにメンバーで意見を出し合い言語データとして収集。50超の言語を俯瞰観察により親和性の高いデータを集めグルーピングし「重要要因」「要因」を特定しました。



8. 要因の検証



9. 対策立案

システム図を使うと対策を絞り込みやすいよ！

他社の事例も参考にしながらやってみよう！



対策を考えましょう！

みんなで勉強しながら頑張ろう！

システム図…？使ったことないなあ…

メンバーから、システム図を使った対策立案の提案がありました。親和図同様、他社の事例も勉強しながら会合を重ね、最終的に4つの対策に絞り込みました。

システム図を使って、対策の絞り込みを実施

目的	1次対策	2次対策	3次対策	4次対策
必要書類見える化	必要書類一覧(社内イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良	必要書類一覧(社内イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良	必要書類一覧(社内イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良	必要書類一覧(社内イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良 必要書類一覧(外部イントラ)を改良
関係者の理解促進	関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催	関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催	関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催	関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催 関係者への説明会を開催
データの集約	社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約	社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約	社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約	社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約 社内システムで集約

対策は大きくこの4つに決定！

- 対策1 入口を1つにする (申請書フォルダのデータを集約)
- 対策2 項目別にレイアウト (必要書類を項目別に掲載)
- 対策3 必要書類へのリンクを設定
- 対策4 関連情報 (担当者・記入例等) もまとめて掲載

10. 対策実施

対策4 関連情報もまとめて確認できる！

対策3 必要書類はリンクを設定して確実に辿り着けるように！

対策2 項目別のレイアウトで経路をわかりやすく！

対策1 データを集約し入口を1つに！

欲しい情報 必要書類、担当者、記入例

項目別のレイアウトで経路をわかりやすく！

社内図 従業員

従業員が欲しい情報を簡単に入手できる仕組みを目指し、一歩ずつ確実に対策を打っていきます。

対策1：入口を1つにする



- 「はじめに」
- (01)結婚・出産・市庁書
 - (02)家族手当申請書
 - (03)住所変更届
 - (04)給付・賞与振込依頼書
 - (05)育児休暇申請書
 - (06)介護休業(労働時間短縮)申請書
 - (07)介護休業(時給)申請書
 - (08)通勤手当・車庫通費申請書
 - (09)健康保険(健康増進)申請書
 - (10)被扶養者・被扶養者(産前)
 - (11)

★人事・総務に関する申請書 検索フォーム

・申請書フォルダのデータを集約
・データ名は内容がわかる名称に変更
→必ず見てもらえる！

申請書フォルダのデータを集約し、入口を1つにしました。そして、「はじめに」という漠然としたタイトルから、「検索フォーム」というイメージしやすい名称へ変更し、必ず検索フォームを見てもらえるよう対策しました。

対策2：項目別にレイアウト

シンプルでわかりやすくしたいね

申請書を分類しましょう

健保などの外部HPも参考になりそう！

結婚のケース、出産のケースのように整理するとわかりやすそうだね

★人事・総務に関する申請書 検索フォーム

必要申請書 検索方法 該当する項目の をクリックしてください

【雇用関係】	【給与関係】	【健康保険関係】	【福利厚生】	【三五の制度】
結婚	家族手当	病気・けが	自動車用自転車用加入費付金	低額・育児・育児
出産	通勤手当	出産	前年キャンペーン(産前)	介護
死亡	給与・賞与・退職金口座変更	扶養	旅行・レジャー	氏名変更
作業服クリーニング		産前	健康診断の費用補助	各種申請書作成申請書
				再発行(住所・印字)
				再発行(健康保険2ステップ)
				退職
				養育・災害

結婚、出産などケース別に必要書類を確認できる！

従業員が必要とする申請書を瞬時に検索できるよう、結婚、出産等ケース別に整理し、カテゴリ毎に括弧することで、わかりやすく見やすいレイアウトとしました。

対策3：必要書類へのリンクを設定

対策4：関連情報 (担当者・記入例) もまとめて掲載

「提出書類一覧」から直接申請書に飛べるようにしよう

「提出書類一覧」を対策しよう

ハイパーリンクを使えば、私たちが作れそう！

担当者も一緒に掲載しよう

記入例や専門用語の説明資料も掲載するとわかりやすいね



必要書類へのリンク設定

→直接申請書に飛べるため、確実にたどり着ける！

【必要書類一覧】

『結婚したら』結婚する場合は

掲載番号	名称	提出期限	提出先(提出先)
01	結婚・出産届	提出先	総務
11	被扶養者資格点検シート	提出先	人事
12	健康保険被扶養者(異動)届	提出先	人事
1202	(記入例)健康保険被扶養者...	提出不要	人事
13	扶養申請書	提出先	人事
14	国民年金	提出先	人事
1402	(記入例)	提出先	人事

申請書

担当者や記入例追加 →欲しい情報をまとめて確認できる！

11. 対策検証

人事&他部署メンバー(30人)にて評価 トライ

検索フォームを使ってみていかがでしたか？

貴重な意見

使いづらい 20%

使いやすい 80%

【人事 (サークルメンバー外)】

項目数が多くて、探づらい

同じ名称の項目が複数あってわかりづらい、もっと従業員目線で分類を！

欲しい申請書が明確な場合は、申請書一覧があると便利かも

【他部署】

どこをクリックしたら良いかわかりづらい

従業員が誤ってデータを編集してしまえう

まだまだ改善点があるなあ…

メンバーと相談しよう

対策した検索フォームを人事や他部署の方に使ってもらい感想を聞きました。約8割の方に使いやすいと回答いただいた一方、2割程度の方からは使いづらい点やもう少し工夫するとより良くなるよといった意見をいただきました。早速、改めて対策を練り直すことにしました。

12. 活動計画再立案



完了時期は変更せず、当初通り進めます。

13. 対策再立案

「〇〇のとき」のような文言は、従業員がイメージしやすいかも
色分けするとわかりやすそう
読み取り専用にして従業員が編集できないようにしましょう

対策を再検討しましょう！
重複感のある項目は出来るだけまとめよう
申請書一覧も載せて使い勝手を良くしよう
最初の対策立案時に作成した系統図も思い返しながら、よりわかりやすさ、使いやすさという視点で意見を出し合いました。

14. 追加対策実施

追加対策は5つあります。
追加1: 従業員目線の項目へ変更し、よりわかりやすい分類・名称
追加2: 項目をカテゴリ毎に色分けし、視覚的にもわかりやすく
追加3: 申請書一覧を追加し、予め必要な申請書がわかっている場合はダイレクトに探せる仕組み
追加4: 誰が見ても簡単に使えるよう、クリック箇所強調・説明文追加
追加5: 検索フォームやデータの品質維持の観点で、読み取り専用統一

追加1: 従業員目線の項目
追加2: 項目の色分け → 一目でわかりやすく
追加3: 申請書一覧も掲載
追加4: クリックする場所の強調と説明追加
追加5: 読み取り専用を設定 → 誤編集を防ぐ

再検証: 使いやすい 100%
追加対策実施後、再度評価トライを行ったところ全員から「使いやすい」と回答をいただきました。

15. 対策実施のまとめ

Before

申請書フォルダ (00)ははじめに
担当者一覧
提出書類一覧

After

★人事・総務に関する申請書 検索フォーム

対策1. 入口を1つに 対策2. 項目別にレイアウト 対策3. リンク設定 対策4. 関連情報もまとめて掲載
追加1. 従業員目線の項目 追加2. 項目の色分け 追加3. 申請書一覧追加 追加4. クリック箇所の強調・説明追加 追加5. 読み取り専用を設定

追加対策含め今回実施した内容のまとめです。入口部分は、項目毎に整理整頓、色別管理の仕組みを取入れ、検索フォームとして大幅にリニューアルしました。そして、従来の担当者一覧や提出書類一覧を集約し、記入例も掲載、1つの画面で全てを確認できるようにしました。さらに、クリック操作の利便性も図りました。

16. 効果確認

21年7月データ

【問合せ】172件/月(対応時間: 約14.3時間/月) ⇒ 5件/月(目標0件)

【不備】42件/月(対応時間: 約3.5時間/月) ⇒ 0件/月(目標0件)

【満足度】 😊😊😊😊😊 従業員・人事どちらにも好評!

従業員の声

- 申請書を探しやすい!
- 必要書類がわかりやすい!
- 問合せしなくても、欲しい情報をゲットできる!
- 自部署でも活用したいから検索フォームの仕組みを教えてください!

人事労務室メンバーの声

- 電話対応が減ってストレス軽減!
- 問合せ・不備対応に使っていた時間を別業務に充てることができるようになった!
- 検索フォームの仕組みを別業務で活用してよ!

【工数(ロス)低減】

	改善前	改善後	効果
問合せ	14.3時間/月	0.4時間/月	13.9時間/月低減
不備	3.5時間/月	0時間/月	3.5時間/月低減

17.4時間/月 (労務費: 44,996円/月) 低減

件数には表れない効果並びに工数(ロス)低減の結果です。満足度は、従業員から探しやすい、わかりやすいと好評でした。自部署/他部署から横展要望があり、メンバーからはストレス軽減、本来業務への専念など、満足度UPにつながりました。また、工数も大幅に低減することができました。

17. 標準化と管理の定着

実務担当でない人もマニュアルを見れば作業できるね!
担当者が変わっても問題なく運用できる!
マニュアルは定期的にチェックして、適宜見直ししよう!

効果結果を踏まえ、作業手順や操作方法などを盛り込んだ検索フォームの運用マニュアルも作成し、標準化も完了しました。

18. 活動の振り返り

良かった点

【合同サークルの意義】
「人事が関係する申請書」各グループの業務の関係性 etc
理解・認識を深めることができた
担当者・従業員双方の視点で知恵を出しながら改善できた
【内製へのこだわり】
検索フォームを内製し、大きな達成感を感じることができ、自信がついた

今後の進め方
【残課題】問合せ5件の対応
→ 検索フォームの周知活動 (社内報や全社朝礼資料に掲載等)

QC知識・手法等のレベルアップが図られ、コロナ禍でも充実した活動ができ、Bゾーンに到達することができました。また、活動を通して沢山の学びを得ることができました。今後も笑顔・活気溢れる会社を目指してチャレンジし続けます!