

No.	テーマ
310	啓蒙活動と短縮登録による内線対応件数15%削減

会社・事業所名 (フリガナ)	スズヒデコウギョウ ギジュツブ 鈴秀工業株式会社 技術部	発表者名 (フリガナ)	スガヌマ シンスケ 菅沼 慎介
----------------	---------------------------------	-------------	--------------------

01



02

メンバー紹介

サークル名	Keep Safety!
サークル長	長崎 要
テーマリーダー	野村 亮 (第1回~第14回) 吉井 裕子 (第15回~25回)
メンバー	村上 誠 菅沼 慎介 <b>New!</b>
会合回数	25回
出席率	94%

03

テーマの選定

テーマ案	
冷風機水入れ時間の削減	ガイド穴指示の明確化
掃除時間の削減	CADマウス操作時間削減
内線対応時間の削減	在宅勤務でのやり取り効率化
2S (5S) 推進	金曜日事務所清掃担当
紙資料の削減	CAD図ファイリングの方法見直し
ケース干渉確認時間の削減	CADデータ整備

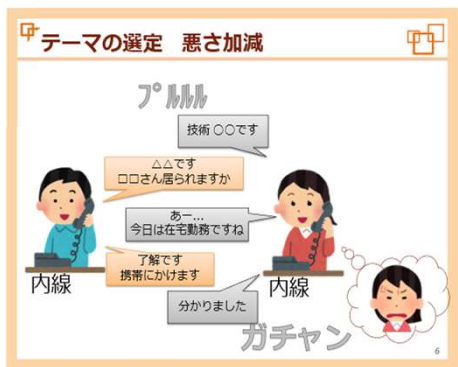
04

テーマの選定

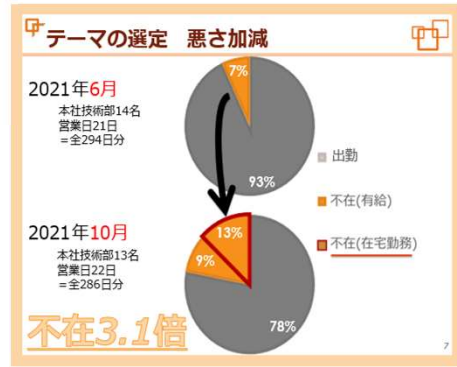
上位5位まで掲載

No.	テーマ案	点数					合計	順位
		1	2	3	4	5		
1	内線対応時間の削減	2	2.5	4.75	2.5	47	1	
2	紙資料の削減	2.5	2.5	4.5	3	50	5	
3	CADマウス操作時間削減	4.75	3.5	3.5	3.75	62	3	
4	在宅勤務でのやり取り効率化	2	2.75	4.5	2.75	48	2	
5	ガイド穴指示の明確化	3.5	3.25	4	4.25	60	4	

05



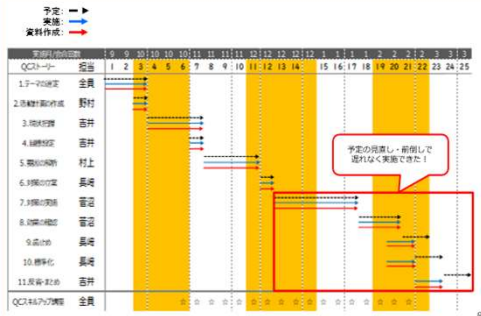
06



QCサークル紹介	サークル名 (フリガナ)		発表形式
	Keep Safety! ( キープセーフティー )		OHP・プロジェクト
本部登録番号		サークル結成年月	2021年3月
メンバー構成	5名	会合は就業時間	(内)・外・両方
平均年齢	38歳 (最高52歳、最低28歳)	月あたりの会合回数	4回
テーマ暦	本テーマで2件目 社外発表1件目	1回あたりの会合時間	0.5時間
本テーマの活動期間	2021年9月~2022年3月	本テーマの会合回数	25回
発表者の所属	本社 技術部 生産技術課	勤続	0.8年

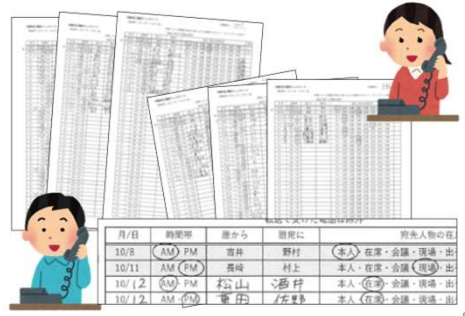
07

活動計画



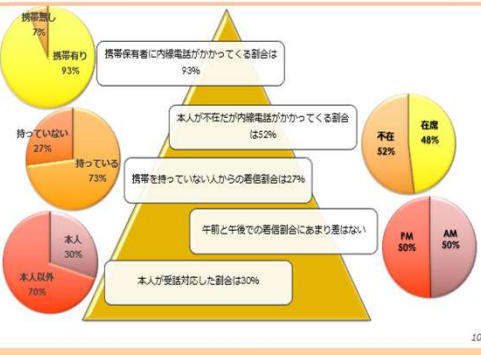
08

現状把握



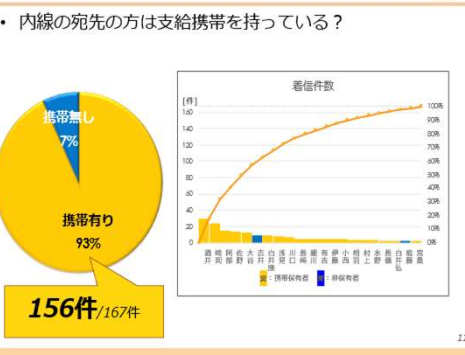
09

現状把握



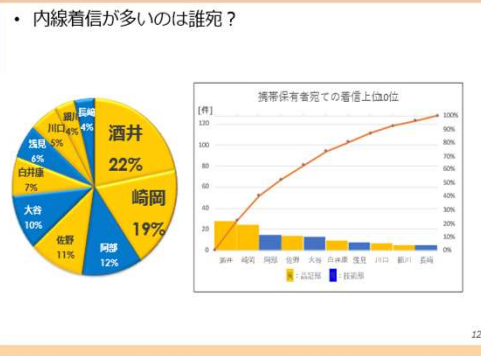
10

現状把握



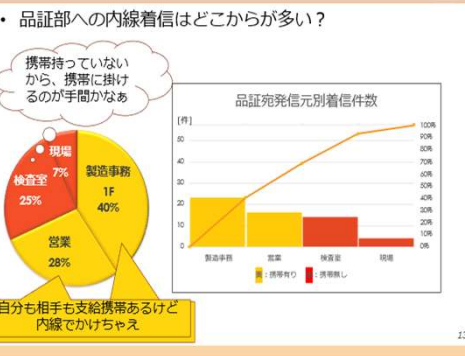
11

現状把握【誰宛の内線？】



12

現状把握【どこから内線かけてる？】



13

目標設定

<1週間の調査結果>  
 携帯保有者にかかってくる内線件数：167件  
 その内発信側も携帯保有者：156件  
 →1日あたりに換算：39件※調査期間中、業が1日休みの為4日で換算

技術部長方針「ムダなエネルギーと廃棄物の15%削減」

↓

1日あたりの携帯保有者への内線受信件数を調査結果39件の15%となる  
**6件削減しよう！**

14

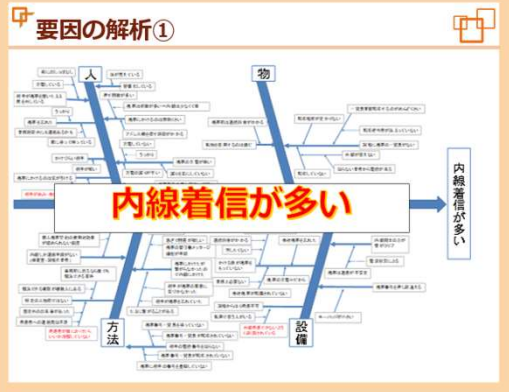
目標設定

携帯保有者への内線件数を  
 3月末までに

**15%削減 (6件削減/日)する。**

内線取次ぎ + 中断作業の再把握にかかる人件費  
 年間の人件費：150,577円+182,933円  
 削減15%分：22,587円+27,440円  
**予想効果金額：50,027 [円/年]**

15



16



17

### ④ 対策の立案

- 真因から対策を検討し、マトリクス点数付け評価

重要な真因	対策方針
「携帯にかけるべき」という認識がある。会議中でも勝手に出てしまったため、大事な業務で内線は携帯にかけられない	受取者からの全社大号令 SMSでの連絡を推奨 携帯履歴に内線着信の発生を印刷 携帯にかけた方が良い理由をはっきりさせ、周知する
内線の短縮番号が複雑	番号表示タイプに入替わり次第、電線と協力し短縮番号の登録方法をまとめた資料を提案
内線のボタンを10個も間違えずに押さない携帯にかけることができない	頻度の多い子機に主要な携帯番号を(内線のように)短縮登録する 3ボタン程度で携帯から携帯にかけられるような仕組みを検討
相手の状況が分からない	内線電話を1人1台に何コールしても出ない場合は携帯に転送する 非常時でない限り自動で内線電話が携帯に転送されるようなセンサー対応装置
一覧表を貼るのが難航だから指示が分からない	転送場所・方法を決定 複数のパソコンから常に最新の携帯番号一覧表が見られるようにする 短縮番号(前半部分)を一覧に記載する

18

### ④ 対策の立案

点数付けの結果、対策は以下の2案に決定

- 真因：大急ぎでもないし、会議中だと気まずいし、携帯持ってるけど、心理的にかかけづらい

⇒携帯に掛けた方が良い理由をはっきりさせ、周知する
- 真因：内線から携帯にかけるには10個も間違えずにボタンを押す必要があり、手間に感じる

⇒頻度の多い子機に主要な携帯の短縮番号を登録する

19

### ④ 予想効果の算出

- 携帯にかけることへの心理的ハードルが下がる
  - あくまで各自の心持ちに頼ることになる対策
  - 無意識、手癖で内線を使ってしまう人も多そう
  - 相手が内線取れることが分かっているなら内線を使うかも

⇒5件削減/週
- よく使う相手への携帯の短縮番号を登録する
  - 例えば、検査室から崎岡課長宛て 5件
    - 発信する人(内線子機)はほぼ固定、対策で削減できそう!

⇒5件削減/週

目標：6件削減/日に対し、10件削減/週 OK!

20

### ④ 対策の立案～対策実施のチェック

①携帯にかけるべき理由を全社周知  
②内線に携帯番号の短縮登録を実施

品証・前後工程と相談 ⇒ヨシ! (影響なし)  
安全・品質上の問題 ⇒ヨシ! (影響なし)  
他特性や他部門への影響 ⇒ヨシ! (影響なし・電算承認済み)  
上長の承認 ⇒ヨシ!

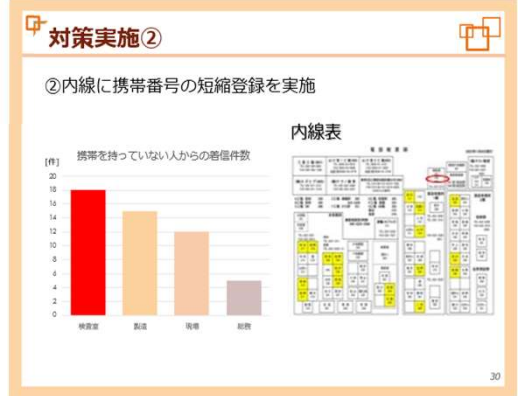
ヨシ!

21

### ④ 対策実施①

①携帯に掛けるべき理由を全社周知(ポスターの掲示)

22

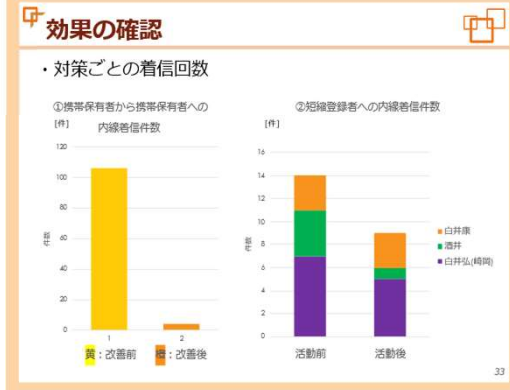




23



24



25

### 効果の確認

①携帯に掛けた方が良い理由の周知

予想効果	5件/週削減
対策結果	109件/週削減
結果の検証	①内線電話が多い固定電話にテプラ掲示を実施 ②役員及び各部署での上長の教育 ①②より、予想効果で懸念された無意識に内線に掛けてしまう事が払拭された。
発生した問題点	携帯非保有者が携帯、内線どちらに掛けて良いか分からない方が人によって違ってしまった。
派生効果	発信側が即対応可能になり、業務がスムーズに推進できるようになった。
他部署への影響	携帯電話へ掛ける習慣が無く大変だと意見があった。
問題点の対策	短縮登録及び携帯に掛けて頂くように依頼する。

26

### 効果の確認

②短縮登録テスト

予想効果	5件/週削減
対策結果	5件/週削減
結果の検証	短縮登録子機からの着信件数は目標通り5件削減
発生した問題点	携帯に各事務所の固定電話番号が登録していない為、電話に出ない人がいる。
派生効果	特になし
他部署への影響	携帯に掛かるまでに約4秒程時間が掛かってしまう。
問題点の対策	①各事務所内線番号を登録依頼を行う。 ②携帯支給時に各事務所内線番号を初期登録してもらう。

27

### 効果の確認

- 有形効果
 

活動前：667+2,406+3,733=合計6,809円/週  
活動後：56+509+700=合計1,265円/週  
6,809-1,265=5,544円/週 年間：288,132円削減
- 無形効果
  - ①内線着信による、業務中断が少なくなりストレスが無くなった。
  - ②書置き回数が減り、資源（紙）削減に繋がった。
  - ③業務中に電話が鳴ることが少なくなり職場が静かになった。

28

### 歯止め[5W1H]

対策	なぜ	何を	いつ	どこで	誰が	どのように
携帯にかけるべき理由周知	内線取次時間の削減	内線受信件数	6月,9月,12月,3月	製造事務所2F	吉井長崎	今回と同様の調査
内線に携帯番号の短縮登録	内線取次時間の削減	内線子機への短縮登録方法	新子機導入時	各事務所	木原さん	登録方法のマニュアル展開

29

### 反省

項目	良かった点	悪かった点
P テーマの選定 活動の計画	・期首の変化は必ず別等用紙をテーマに上げること ・多岐多様な項目でもテーマに上げる事が出来た。 ・進捗状況、実施状況は別のテーマで進めた。	・テーマが「11月頃」過ぎたのがあった。 ・進捗の進捗計画が資料提出期前を過ぎていた。
D 現状把握 目標設定	・目標設定の原則は守ることができた。 ・様々な項目でもテーマを設定することができた。 ・現状把握も具体的にまとめる事ができた。	・資料が多すぎてテーマ設定が難しくなった。 ・資料の整理がうまくいかなかった。 ・資料の整理がうまくいかなかった。 ・資料の整理がうまくいかなかった。
C 対策の立案 対策の実施 効果の確認	・対策立案の原則は守ることができた。 ・対策立案の原則は守ることができた。 ・対策立案の原則は守ることができた。	・対策立案の原則は守ることができなかった。 ・対策立案の原則は守ることができなかった。 ・対策立案の原則は守ることができなかった。
A 次回への採納	・委員会の発言があり、良い意見の集まりがあった。 ・委員会の発言があり、良い意見の集まりがあった。 ・委員会の発言があり、良い意見の集まりがあった。	・資料の整理など、ツール活用が不足している。 ・リーダーシップがなくなってしまった。 ・資料の整理など、ツール活用が不足している。 ・リーダーシップがなくなってしまった。

30

### おわり

ご清聴ありがとうございました