

サステナビリティアンケート回答業務における工数の低減

会社・事業所名 (フリガナ)

カブシキガイシャ キャタラー
株式会社キャタラー

発表者名 (フリガナ)

イシイ タカヒロ
石井隆寛



発表のセールスポイント

- ・サステナビリティアンケートを取引先に回答する業務について、**作業プロセスを明確にし、工数低減と標準化**を行った改善事例です

会社紹介

◆キャタラー本社
静岡県掛川市千浜7800番地
設立: 1967年5月
従業員数: 1,114名(2024年)

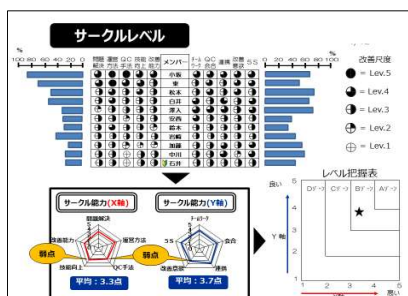
触媒はエンジンからの排気ガスをクリーンにする部品

四輪自動車用触媒
二輪自動車用触媒
燃料電池 (FC) 用の電極触媒
FC触媒

職場紹介

総務部業務
・働きやすい会社・職場づくり！
・SDGsに合わせた活動の推進！
・内部統制とコンプライアンスの強化！
・ステークホルダーへの戦略的な魅力発信！
・経営管理の運用と改善推進！
etc.

男性 21名
女性 12名
計 33名



キーパーソン設定

キーパーソンは、私、石井 隆寛 に決定！
中途入社のため、QC歴は1年目です。

現在のQCレベル

現状: 「QC手法の使い方と活動結果のまとめ・発表」 ⇒ Lev.1

目標: 1. QC手法の使い方を覚える！
2. 活動結果のまとめができるようになる！ ⇒ Lev.3を目指す！

サークル運営の工夫 (1/2)

サークルの抱える問題点

- QCのチェック項目抜漏れ発生
- 納期遅れ発生危険
- 客観的基準に基づかないテーマ選定

アドバイザーからのアドバイス

- QC会終了時にチェック項目ごとの活動報告書を上司に提出
- 活動報告書とともに進捗管理表を提出

サークル運営の工夫 (2/2)

③テーマ選定の指標ごとに客観的な評価基準を作成

従来	緊急度	効果	実現可能性	サークルニーズ
◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点
今回	緊急度	効果	実現可能性	サークルニーズ
◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点	◎ ⇒ 5点 ○ ⇒ 3点 △ ⇒ 1点

テーマ選定

◎: 5点 ○: 3点 △: 1点

観点	緊急度	効果	実現可能性	サークルニーズ	6大任務	合計
連絡電話への対応により業務が中断している。	○	○	◎	◎	E	14
CSR、サステナビリティに関するアンケートの回答に手詰まりが起きている。	○	◎	○	○	D	16
守備所で手続きを待たされる方が多い。対応を改善する必要がある。	○	△	○	○	S	14
清掃業務の品質が悪く、社内を清潔な状態に保てていない。	○	○	○	○	E	14
社内制作機に当たり、広報室が制作機の状態を把握できていない。	○	○	○	△	Q	14

「テーマ」
サステナビリティアンケート回答業務における工数の低減

- ・株式会社キャタラーは、掛川市に本社を置く自動車用排気ガス浄化触媒を主力製品として製造・販売している会社です。
- ・私たち総務部は、ステークホルダーへの戦略的な魅力発信など、社内・社外に様々な会社情報を発信する業務を行っています。
- ・QCC活動では、サークルレベル・個人レベルの向上を目指して活動しています。
- ・サークル運営の工夫を、全員参加で継続的に実施しています。
- ・テーマは「サステナビリティアンケート回答業務における工数の低減」です。

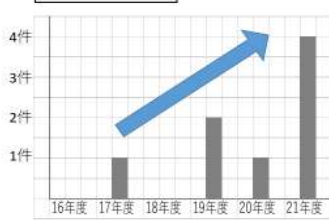
QCサークル紹介	サークル名 (フリガナ)		発表形式	
	ながらみ (ナガラミ)		プロジェクト	
本部登録番号	86-82	サークル結成年月	2019年9月	
メンバー構成	11名	会合は就業時間	(内)・外・両方	
平均年齢	39.3歳 (最高58歳、最低25歳)	月あたりの会合回数	2.2回	
テーマ暦	本テーマで6件目 社外発表2件目	1回あたりの会合時間	1時間	
本テーマの活動期間	2021年11月 ~ 2022年4月	本テーマの会合回数	13回	
発表者の所属	総務部	勤続 3年		

取り組む必要性の明確化 (1/2)

サステナビリティアンケート

- ▶ 国内外のお客様が、各サプライヤーに対して回答を依頼する、CSR活動に関するアンケート
- ▶ 回答が取引可否の判断に用いられる場合もある！

過去依頼件数実績



アンケート依頼件数は増加傾向にある

- ・お客様数の増加
- ・CSRへの意識の高まり
- ▶ 増加傾向拡大の可能性

1

- ・サステナビリティアンケートとは、お客様が各サプライヤーに対して回答を依頼する、CSR活動に関するアンケートです。
- ・アンケートは国内外のお客様から依頼があり、弊社からの回答内容がお客様にて今後の取引可否の判断に用いられる場合もあります。
- ・お客様数の増加や、世界的なCSR意識の高まりという潮流から、アンケート依頼数は増加傾向で、工数増加や回答遅延が懸念されます。

取り組む必要性の明確化 (2/2)

サステナビリティアンケート回答業務工数の低減

- ・他部署の業務をスピードUPさせる環境を提供できる
- ・キャタラーのCSR活動の整理と正確かつ迅速なお客様への配信

部方針

- ・「輝」「瞬」に貢献するインフラ環境の提供
- ・当社魅力の整理と外部への効果的な配信

会社方針

- ・働きやすい会社職場づくり
- ・SDGsに向けた活動の推進

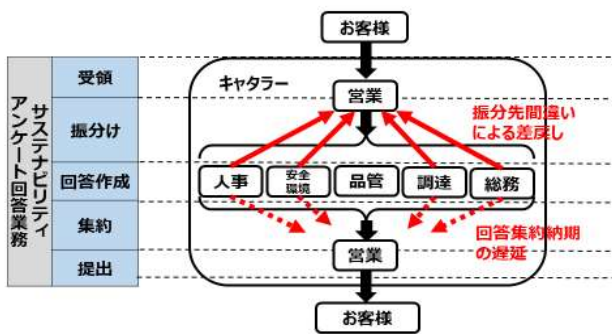
上位方針に貢献！

2

- ・このテーマに取り組むことで、他部署の業務をスピードUPさせる環境の提供や、CSR活動の正確・迅速なお客様への配信が実現でき、部方針、ひいては、「働きやすい会社職場づくり」や「SDGsに向けた活動の推進」といった、会社方針に貢献できると考えています。

攻め所の明確化 前提条件

サステナビリティアンケート回答業務のフローを調査



3

- ・お客様からのアンケート依頼は、まず営業部が受領します。アンケートの項目は「環境」「人権」「品質」等、多岐にわたる為、営業部は該当する部署へアンケートを振り分けます。
- ・振分先の各部署は回答を作成し、営業部が集約後、お客様へ提出します。
- ・一方このフローはルール化されておらず、「振分先間違いによる差戻し」や、「回答集約時の納期遅延が発生」しています。

攻め所の明確化 前提条件

サークル世話人の、総務部 村林部長より、2つのご指摘

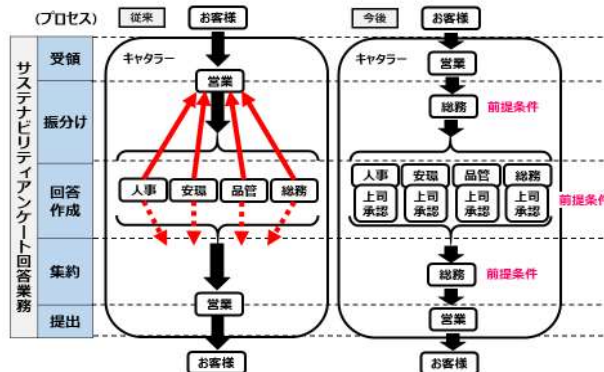
- ① キャタラーのCSR活動を発信する役割を持つ総務部が、アンケート回答業務全体に責任をもち、業務を主導すること！
- ② お客様に正確な回答を提供できる体制とすること！



4

- ・「ありがたい姿」の設定に際し、サークル世話人の総務部長よりご指摘を頂きました。
- ・総務部長
- 1. CSR活動の発信部署である総務部が、アンケート回答業務全体に責任をもち、業務を主導すること！
- 2. お客様には、正確な回答を提供できる体制とすること！

攻め所の明確化 前提条件



5

- ・総務部長のご指摘を前提に、新たな回答業務フローを設定しました。
- ・新しいフローでは、総務部がアンケートの振分けと集約を担当し、各部署での回答では必ず上司承認を取得してもらおうとします。
- ・これらの点は、『動かすことのできない前提条件』とします。

攻め所の明確化 現状把握

業務	プロセス項目	現状	工数
サステナビリティアンケート回答業務	1 受領	・営業部が受領	0分
	2 振分け	・振分先間違いによる再振分けが発生	60分
	3 回答作成		
	4 集約	・納期に遅れに対するリマインドが発生 ・遅延部割を調査	10分
	5 提出	・営業部が提出	30分

プロセス項目	現状	工数
3-1 質問の理解	・質問が外国語で記載 ・問と選択肢の理解に時間がかかる	59分
3-2 根拠の確認	・回答の根拠となる情報を調べている	52分
3-3 回答の入力	・根拠資料をPDF化	3分
3-4 上司の承認	(取得有無不明)	

振分け、回答作成、集約のプロセスで無駄な工数が発生！
▶ 現状の工数 (合計) 214分/件

6

- ・各部署からヒアリングして各プロセスの現状を確認すると、再振り分け、回答の根拠となる情報の調査、集約時の納期遅延等が発生している事が判明し、振分け、回答作成、集約のプロセスで無駄な工数が発生している、ということが分かりました。
- ・無駄な工数を含めた1件当たりのアンケート回答業務の工数は現状で214分でした。

攻め所の明確化 ありがたい姿

業務	プロセス項目	ありがたい姿	工数
サステナビリティアンケート回答業務	1 受領	・営業部が受領	0分
	2 振分け	・総務部が振分け ・再振分けが発生しない	30分
	3 回答作成		
	4 集約	・総務部が集約 ・納期に遅れさせない ・遅れ部署がすぐ分かる	3分
	5 提出	・営業部が提出	30分

プロセス項目	ありがたい姿	工数
3-1 質問の理解	・日本語での理解 ・過去アンケートを参照しての理解	29.5分
3-2 根拠の確認	・根拠を探さない ・根拠が提供された状況での回答	26分
3-3 回答の入力	・資料を添付する場合は過去データを利用	1.5分
3-4 上司の承認	・取得する	前提条件

振分け、回答作成、集約のプロセスの無駄な工数を排除！
 ⇒ ありがたい姿の工数(合計) **120分/件**

7

- ・これに対して、振分け、回答作成、集約のプロセスから**無駄な工数を排除した状態を「ありがたい姿」に設定**しました。
- ・結果、**ありがたい姿の合計工数は120分**となりました。

攻め所の明確化 攻め所の決定

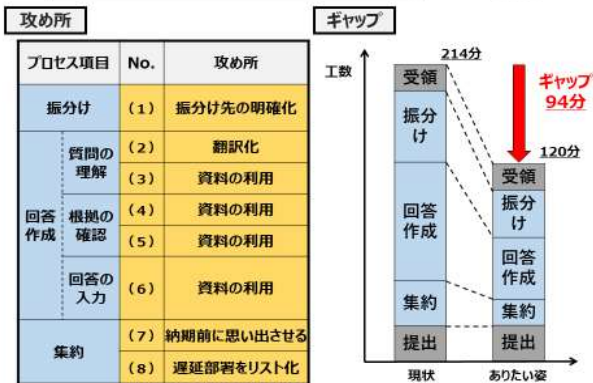
プロセス項目	ありがたい姿	工数(分)	現状	工数(分)	ギャップ(分)	攻め所	効果	採否	
1 受領	営業部が受領する	0	営業部が受領する	0	0		-	-	
2 振分け	総務部が振分けする 再振分けが発生しない	-	再振分けが発生している	60	30	振分け先の明確化	○	採	
3 回答作成	3-1 質問の理解	日本語で理解 過去のアンケートを参照して根拠の提供を受ける	14	英語で記載されている	14	0	翻訳化	○	採
	3-2 根拠の確認	過去のアンケートと同一情報は検索をせずに回答する 過去のアンケートと同一情報は検索をせずに回答する	15.5	同上情報の理解に時間がかかる	31	15.5	資料の利用	○	採
	3-3 回答の入力	添付資料が必要な回答、過去データを使用したPDFデータを利用する	1.5	根拠資料をPDF化する	3	1.5	資料の利用	○	採
	3-4 上司の承認	取得する	-	-	-	-	前提条件	○	採
4 集約	総務部が集約する 納期遅れが発生しない	-	納期遅れが発生している	5	5	納期前に思い出させる	○	採	
5 提出	営業部が提出する	120	営業部が提出する	30	90	遅延部署をリスト化する	○	採	

ありがたい姿 **120分** 現状 **214分** ギャップ **94分**

8

- ・以上の情報を「攻め所選定シート」にまとめました。
- ・表の**黄色部分が「攻め所」、ピンク部分が「前提条件」、**「ギャップ」は**94分**です。

攻め所の明確化 攻め所、ギャップ



9

- ・攻め所は、「振分け」、「回答作成」、「集約」の3つのプロセスから、計8つを選定しました。
- ・8つの「攻め所」をたたき、3つのプロセスから94分のギャップ工数(無駄)を削減します。

目標の設定

何を 1回のサステナビリティアンケートの振分け、回答作成、回答集約にかかる**工数のギャップ**をいつまでに**4月15日**までにどのくらい**94分**からどうする**0分**にする

根拠 94分は、サステナビリティアンケート回答業務を必要最小限の工数で行う際に不要な工数であり、低減することで、「緩」「瞬」に貢献するインフラ環境の提供という部方針を達成できるため。
 ありがたい姿への貢献度 **100%**

10

- ・目標は、「1回のサステナビリティアンケートの振分け、回答作成、回答集約にかかる**工数のギャップを、4月15日までに、94分から0分にする**」と設定しました。

活動計画と実績



11

- ・活動の計画と実績です。
- ・今回、テーマ選定に用いる客観的評価基準を新たに作成していた為、「テーマ選定」に多くの時間を費やしてしまいました。次回からは、基準を活用し進捗効率化を目指します。
- ・一方で今回は、**活動報告書と進捗管理表を活用し、アドバイザーと連携をとることで、進捗の遅延をリカバー**できました。

方策の立案 (1/3)

予想効果(分)が大きく、期間内に対策できるものを採用 効果/評価 ○2点、△1点

攻め所	方策案	所要	予想効果(分)	評価	採否
(1) 振分け先の明確化	振分けリストの作成(質問内容別)		30	○	採
	規程・イントラ・部署内の標準に担当者を明示する	30	5	△	否
	定期的な担当者確認の仕組みを作る		5	△	否
(2) 翻訳化	総務部で翻訳する		9	△	否
	お客様に翻訳版を依頼する	14	14	○	採
(3) 資料の利用	過去に翻訳した質問を各部署で保管し、参考にするよう総務部から指示する		5	△	否
	総務部が「過去に回答されたアンケート」を集約し、各部署にメールで展開する	15.5	10	△	否
	過去の回答を各部署で保管し、参考にできるように総務部から指示する		5	△	否

12

- ・方策の立案です。
- ・それぞれの「攻め所」に対して方策案を出しました。**ここから3ページで示す通り、全部で25個の方策案**ががありました。

方策の立案 (2/3)

予想効果(分)が大きく、期間内に対策できるものを採用 効果/評価 ○2点、△1点

攻め所	方策案	スコア	予想効果(分)	評価	採否
(4) 資料の利用	各部回答用のExcelシート内に「回答の根拠」となった取り組みを記載してもらい、後から分かるようにする	26	20	○	採
	総務部が過去の資料を集約し、各部にメールで展開する(フォルダに集約)	5	5	○	採
	過去の資料を各部で保管し、利用するように総務部が指示する	-	-	-	否
(5) 資料の利用	総務部が最新版サステナビリティレポートをメールで送る	5	5	○	採
	予め資料となりそうな情報を各部から集約して、全部書に依頼を出し情報を収集する	-	-	-	否
(6) 資料の利用	総務部が過去に回答に添付したPDFデータを集約し、各部にメールで展開する	1.5	1.5	○	採
	過去に添付したPDFデータを各部で保管し、利用するように総務部から指示する	-	-	-	否
	お客様に過去提出した資料を提供してもらう	-	-	-	否

13

- 方策実施後の予想効果を算出し、ギャップを潰すことができるかを確認しました。
- 効果が高い方策を2点、低い方策を1点として評価し、採否を決定しました。なお、一つのギャップを潰すために複数の対策案を採用し、結果として予想効果がギャップを上回ったところもあります。

方策の立案 (3/3)

予想効果(分)が大きく、期間内に対策できるものを採用 効果/評価 ○2点、△1点

攻め所	方策案	スコア	予想効果(分)	評価	採否
(7) 納期前に思い出させる	期日前にリマインドを送る	5	2.5	○	採
	振分先の部長のアリアルに期限を設定する	5	2.5	○	採
	納期を忘れないように担当者PCにポストイットを貼ってもらう	-	-	-	否
(8) 遅延部署の見える化	Excelでリストを作成し、提出されたら消込する	2	2	○	採
	各部ごとにグリアファイルを購入し、提出されたら印刷してグリアファイルに収納する	2	-	-	否
	ホワイトボードに振り分けた期限を記載しておき、提出されたら消していく	2	△	否	

目標94分に対して、予想効果98分

14

- 評価の結果、赤字で記載した10個の方策案を採用しました。※方策の立案 1/3~3/3をご参照ください
- ギャップに対して予想効果が上回った攻め所もあり、**予想効果の合計は94分の削減目標に対し98分**となりました。

成功シナリオの追及 (1/2)

評価額 ○5点、●3点、△1点

攻め所	方策	予想効果(分)	予想される障害	障害の除去	実現性評価	期間	工数	得点	優先順位
振分け先明確化	振分け先リストの作成(質問内容別)	30	過去の各部の回答実績を集約するのに時間がかかる	メンバーで手分けして行う	●	●	△	4	8
翻訳化	お客様に翻訳版を依頼する	14	翻訳版が無い場合がある	翻訳版が無い場合は総務部で翻訳する	○	○	○	10	1
過去のアンケートの利用	総務部が過去に回答されたアンケートを集約し、各部にメールで展開する	15.5	過去の各部の回答実績を集約するのに時間がかかる	メンバーで手分けして行う	○	△	○	6	7
過去の回答の際に利用した資料の利用	各部回答用のExcelシート内に「回答の根拠」となった取り組みを記載してもらい、後から分かるようにする	20	各部でなにをどう記載してよいかかわからず、記載方法がばらばらになる	記載例をつける	-	○	○	10	1
過去の回答の際に利用した資料の利用	総務部が過去の資料を集約し、各部にメールで展開する(フォルダに集約)	5	過去の資料の集約場所がない	集約フォルダを作成する	-	△	△	2	9

15

- 成功シナリオの追及です。
- 採用した10個の方策案について「**予想される障害**」と「**障害の除去方法**」を検討しました。

成功シナリオの追及 (2/2)

評価額 ○5点、●3点、△1点

攻め所	方策	予想効果	予想される障害	障害の除去	実現性評価	期間	工数	得点	優先順位
回答の根拠となる資料の提供	総務部が最新版のサステナビリティレポートをメールで送る	5	特になし	特になし	-	○	○	10	1
過去の資料の活用	総務部が過去の回答に添付したPDFデータを集約し、各部にメールで展開する	1.5	過去のPDFデータの集約場所がない	集約フォルダを作成する	-	△	△	2	9
納期前に思い出させる	期日前にリマインドを送る	2.5	他業務が忙しくリマインドを送り忘れる	Outlookの自動配信機能を使い、予めリマインド日を設定しておく	○	○	○	10	1
遅延部署の見える化	振分先の部長のアリアルに期限を設定する	2.5	特になし	特になし	-	○	○	10	1
	Excelでリストを作成し、提出されたら消込する	2	リストのうち、どこが遅延部署なのか一目でわからない	条件式書式で色付けし、一目でわかるようにする	-	○	○	10	1

16

- そして、コスト・期間・工数の観点から実現性評価を実施しました。実現可能性の高さに応じて得点を付け、優先順位を定めました。※成功シナリオの追及 1/2~2/2をご参照ください

成功シナリオの追及 方策の実施計画

No.	方策	実施事項	担当者	実施期限(3/28~)
①	振分け先リストの作成(質問内容別)	過去のアンケート振分け先部署からアテンド・ヒアリング結果をもとに、振分け先が分かる表を作成	安西/松本	4/1
②	お客様への翻訳版を依頼する	依頼してもらいよう営業部へ打診	岩崎	4/13
③	総務部が過去に回答されたアンケートを集約し、各部にメールで展開する	集約するフォルダの作成 過去に回答されたアンケートに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13
④	各部回答用のExcelシート内に「回答の根拠」となった取り組みを記載させる	各部への回答依頼時に「回答の根拠」を記載するよう指示 作業標準書に反映	安西/松本	4/13
⑤	総務部が過去の資料を集約し、各部にメールで展開する(フォルダに集約)	集約するフォルダの作成 過去に回答の根拠となった資料をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13
⑥	総務部が最新版サステナビリティレポートをメールで送る	集約するフォルダの作成 サステナビリティレポートをフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13
⑦	総務部が過去に回答に添付したPDFデータを集約し、各部にメールで展開する	集約するフォルダの作成 過去に回答として添付したPDF資料をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13
⑧	期日前にリマインドを送る	リマインドメールのフォーマットを作成	松本	4/1
⑨	振分先の部長のスケジュールに期限を設定	振分先の部長の予定表に期限を設定 作業標準書に反映	松本	4/13
⑩	Excelでリストを作成し、提出後に消込	Excelで提出確認リストのフォーマットを作成しておく	鈴木	4/1

17

- 成功シナリオの追及です。
- 10個の方策の優先順位に従い実施計画を策定しました。

成功シナリオの実施 方策No.①

振分け先リスト

社内で回答作成を依頼する振分け先を容易に判断できるリスト
※ 過去の回答実績を基に作成

お客様名	A社	B社
振分け先	<ul style="list-style-type: none"> 安全環境部 事業継続計画 排水の管理 廃棄物の管理 	<ul style="list-style-type: none"> 事業継続計画 環境・健康経営 安全衛生
調達部	<ul style="list-style-type: none"> 原材料の管理 購買について 	<ul style="list-style-type: none"> 原材料について 仕入先の管理

振分け先が迅速にわかり、再振分け＆振分け工数低減!
※ 判断がつかない場合は、業務分掌を参考に決定し、表に反映

18

- 成功シナリオの実施です。
- 1つ目の方策は「振分け先リストの作成」です。振分け先リストは、総務部がアンケートの回答作成を依頼する振分け先を容易に判断できるリストです。こちらは、過去のアンケートへの回答実績をもとに作成しました。アンケートのお客様名と質問項目とをリストに照らし合わせると、どの質問をどの部署に振り分ければよいかすぐに判断できます。これにより再振分けの工数だけでなく、**振分けそのものにかかる工数も低減**できました。

成功シナリオの実施 方策No.②

日本語でアンケートを理解するため、お客様へ翻訳版の提供を依頼
 → 依頼は営業に実施してもらうよう打診



日本語Ver.アンケート利用で、回答作成工数低減!
 ※ 入手できなかった場合→総務部に自動翻訳機で翻訳

19

- ・2つ目の方策は「お客様からの翻訳版アンケートの入手」です。
- ・翻訳版の入手は、お客様との窓口となっている営業から依頼してもらう事になりました。各部が日本語版アンケートを利用できれば、回答作成に掛かる工数を低減できます。
- ・**翻訳版を入手できない場合は、総務部で自動翻訳機を用いて翻訳**をします。

成功シナリオの実施 方策No.③～⑦

各部の回答作成工数低減のために、作成の参考となる資料を総務部から展開

プロセス	方策No.	具体的参考資料	資料イメージ
回答作成	③	回答根拠が記載された過去のアンケート	
	④	過去のアンケート回答時根拠資料	
	⑤	過去のアンケート回答時根拠資料	
	⑥	サステナビリティレポート	
回答の入力	⑦	過去のアンケート回答用の添付資料	



資料の利用で、回答作成工数低減!
 ※ 資料の最新版があれば各部から提供してもらう

20

- ・3つ目から7つ目の方策は、各部の回答作成工数を低減させる為の、**総務部による参考資料の展開**です。各部での回答作成において参考となる、回答と根拠が記載された過去のアンケート回答時に利用した根拠資料、CSRに関する情報が集約された弊社サステナビリティレポート、過去のアンケート回答時に提出した資料を**総務部で集約して管理**し、各部に展開して利用してもらうことになりました。

成功シナリオの実施 方策No.⑧～⑩

納期遅延対応工数削減のため、遅延防止・遅延対処の方策実施

プロセス	方策目的	方策No.	具体的方策内容	対策内容のイメージ
回答集約	遅延防止	⑧	作成したメールが 自動配信機能 によりリマインド日に送付	
	遅延対処	⑨	各依頼部署の部長のスケジュールに提出期限の スケジュール を設定	
		⑩	遅延部署をすぐに判別できる 一覧表 を作成 ※ 期限経過時に、 自動で、未提出部署のセルの色が変わる	

各部の納期遅延対応工数低減!

21

- ・8つ目から10個目の方策は、各部からの回答提出遅延に対する方策です。まず**遅延防止策**として、メールやスケジュールによるリマインドを実施。
- ・次に遅延発生後の対処策として、**遅延部署をすぐに判別できる一覧表を作成し、これを使用しての迅速なフォロー**を実施します。
- ・これらの方策により、各部の納期遅延に対応する工数が低減されます。

成功シナリオの実施 実施計画に対する達成度

No.	方策	実施事項	担当	実施期限(9/28～)	達成度
①	振分け先リストの作成(質問内容別)	過去のアンケート振分け先営業部からアテンド・ヒアリング結果をもとに、振分け先が分かる表を作成	安西 松本	4/1	
②	お客様への翻訳版を依頼する	依頼してもらうよう営業部へ打診	吉崎	4/13	
③	総務部が過去に回答されたアンケートを集約し、各部にメールで展開する	集約するフォルダの作成 「過去に回答されたアンケート」をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13	
④	各部が高機能のExcelシート内で「回答の根拠」となった取組を記載させる	各部への回答依頼時に「回答の根拠」を記載するよう指示 作業標準書に反映	安西 松本	4/13	
⑤	総務部が過去の資料を集約し、各部にメールで展開する(フォルダに集約)	集約するフォルダの作成 「過去に回答の根拠となった資料」をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13	
⑥	総務部が最新版サステナビリティレポートをフォルダに集約し、メールで送る	集約するフォルダの作成 「サステナビリティレポート」をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13	
⑦	総務部が過去に回答に添付したPDFデータを集約し、各部にメールで展開	集約するフォルダの作成 「過去に回答して添付したPDF資料」をフォルダに格納 アンケート受領時のフォルダ展開を作業標準書に反映	鈴木	4/13	
⑧	期日前にリマインドを送る	リマインドメールのフォーマットを作成	松本	4/1	
⑨	振分け先部長のスケジュールに期限を設定	振分け先の部長の予定表に期限を設定 作業標準書に反映	松本	4/13	
⑩	Excelでリストを作成し、提出後に確認	Excelで提出確認リストのフォーマットを作成しておく	鈴木	4/1	

22

- ・以上、合計10個の方策を実施しました。達成度は、記載の通り、**いずれの方策も期限内に完了**できました。

効果の確認 目標の達成度



23

- ・効果の確認 目標の達成度です。
- ・今回の目標は、「1回のアンケートの振分け、回答作成、集約にかかる工数のギャップ94分を0分にする。」という目標でした。
- ・これに対し、対策実施後の低減工数は、148.19分。**ギャップ工数94分を0分にできただけでなく、更に54.19分の工数低減を実現し、目標達成度は157.6%**です。

効果の確認 有形・無形効果

有形効果

・年間、**約2万円の費用を削減!**

- ①アンケート回答業務低減工数 148.19(分/件)
 - ②年間アンケート依頼件数 4(件/年) ※21年度実績
 - ③工数の労務費換算レート 33.3(円/分)
- ①×②×③=19,738.9(円/年) = 20,000(円/年)

無形効果

・アンケート対応業務の業務プロセス確立!

営業部から、「対応に困らなくなり、助かった!」という声をいただく

・お客様への**正確な回答の提出!**

24

- ・有形効果と無形効果の確認です。
- ・有形効果として、**年間約2万円の費用を削減**できました。
- ・無形効果としては、**アンケート対応業務プロセスの確立、お客様への正確な回答提出を実現**できました。

キーパーソンへの教育実施 (1/2)

1. QC手法(系統図、マトリクス図等)の使い方を覚える



テマリリーダーとQC手法の勉強会を実施し
QC手法の使い方を学習!

25

- ・今回実施した「キーパーソンへの教育」について説明します。
- ・活動期間中、テマリリーダーが勉強会を開き、系統図、マトリクス図などのQC手法を学びました。

キーパーソンへの教育実施 (2/2)

2. 活動結果のまとめができるようになる



各ステップのQCC会合に
議事録係として参加。
ステップごとの活動を
まとめる力をつける!



「反省と今後の進め方」の
ステップリーダーを担当。
QC全体の活動結果を
まとめる力をつける!

26

- ・また、各ステップの「ミーティングに議事録係として参加」する、「ステップリーダーを担当する」、といった役割を果たしたことで、活動結果をまとめる力を付けました。

キーパーソンレベル確認

石井さんのQCLレベル



1. よく使われるQC手法の使い方を覚えた! → Lev.3にUP!
2. 活動結果のまとめができるようになった!



活動に意欲的に参加することで課題達成型ストーリーを学ぶことができました。同時に、QCの難しさやプロジェクトの進め方の方法もすべて有意義な経験を得ることが出来ました。

27

- ・キーパーソンレベルの確認です。
- ・キーパーソンは、今回の活動でQC手法の使い方や活動のまとめができるようになり、QC手法を活用したサークル運営のレベルが3にあがりました。

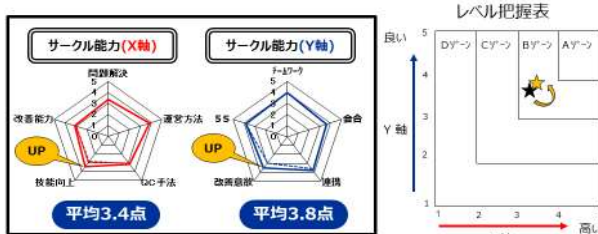
標準化と管理の定着

項目	なぜ	誰が	何を	いつ	何処で	どのように
回答作成方法の横展開	周知徹底	総務部 CSR業務担当者	メール	アンケート振分け時	共有フォルダ	回答を担当する各部の部長へ回答方法・ルールを連絡する
アンケート振分け表の確認と改訂	管理維持	総務部 CSR業務担当者	アンケート振分け表	アンケート振分け時	共有フォルダ	お客様名、質問項目、振分け先部署の追加、変更の有無を確認し、あれば表を改訂する
最新版サステナビリティレポートの保管	管理維持	総務部 CSR業務担当者	最新版のサステナビリティレポート	レポートの改訂時	共有フォルダ	各部展開用のフォルダに保管しておく
作業標準書の確認と改訂	管理維持	総務部 CSR業務担当者	サステナビリティアンケート回答業務の作業標準書	9月第1週の期間中	共有フォルダ	アンケート回答業務の追加、変更点の有無を確認し、あれば反映させる

28

- ・標準化と管理の定着です。
- ・対策の実施で策定した回答作成方法は、回答を担当する各部へ横展開し、周知徹底を図ります。

サークルレベル評価



X軸 : 技能向上 UP!
Y軸 : 改善意欲 UP!
サークルレベル : Aゾーンに一步近づけた!

29

- ・サークルレベルの評価です。
- ・活動を通じて技能向上、改善意欲が向上し、サークルレベルはAゾーンに近づくことができました。

活動の反省と今後の進め方

手順	良かった点	反省点	今後
P テーマの選定 攻めどころ明確化 目標設定 方策立案 成功シナリオの追及	様々な種類の困りごとを抽出できた	困りごとの粒度や種類が多様で選定に時間がかかった	作成した評価基準による定量評価
	上司意向を踏まえたあたりを設けられた	現状把握に他部署協力が必要であり手間がかかった	調査の目的や項目の事前明確化
	明確な評価基準を設定できた	前STEPの決定事項から外れて検討をする時があった	前STEPの内容を把握しての検討
D 成功シナリオの実施	各自が役割を認識して実施できた	実施に時間がかかり、後のSTEPのために使える期間が短くなった	進捗管理表の活用と期日を意識したスケジューリング
	想定以上の効果を出すことができた	目標値を正確に予測できていなかった可能性がある	実施に即した正確な目標値の予測
A 標準化と管理定着	詳細な内容の定着方法を決定できた	定着の方法案を多く出すことができなかった	メンバーへのヒアリング等による調査

30

- ・最後に「活動の反省と今後の進め方」です。
- ・良かった点は、上司の意向をふまえたあたりを設けられた点です。
- ・反省点としては、テーマ選定に時間がかかった点、あたりを設けられなかった点です。