

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
株式会社 三五

発表者名 (フリガナ) ヤマト ミク
山本 ミク

1. 会社紹介

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)

WAYMIKサークルは、人事総務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。

3. テーマ選定

従業員も困っているかも
在宅勤務が増えて、お互い負担がかかっているかも
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ね

最近困っていることはありますか？
提出物や書類の問合せが多くて...
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...

会合時、「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。

サークルレベル

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。

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 申請書
介護休暇 申請書
看護休暇 申請書

申請書の種類・似た名称が多い

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まない
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、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」

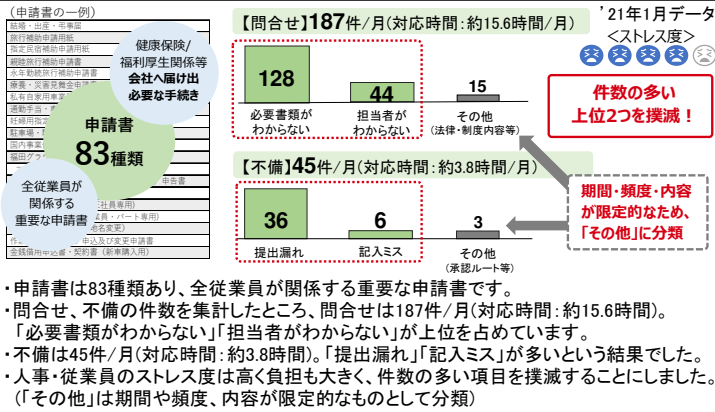
【現状】
人事 問合せ・不備対応の負担が大きい
従業員 申請書がわかりにくい、社内イントラが使いにくい

【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

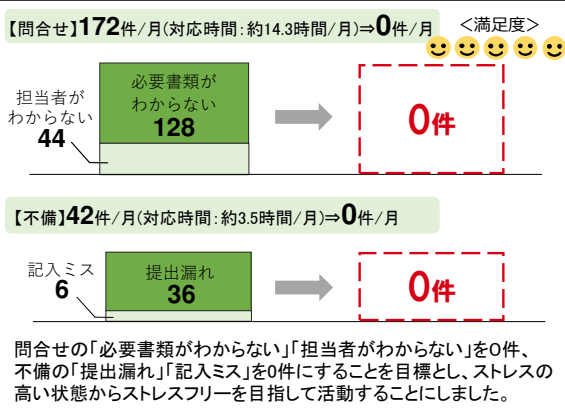
サークル活動を通じて仕組みを見直し、人事と従業員の負担を軽減し、笑顔溢れる会社を目指したいと考え、「申請書の問合せ・不備の低減」をテーマに掲げて活動することにしました。

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	人事総務部 人事労務室	勤続	4年

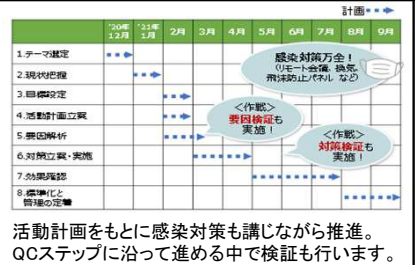
4. 現状把握



5. 目標設定



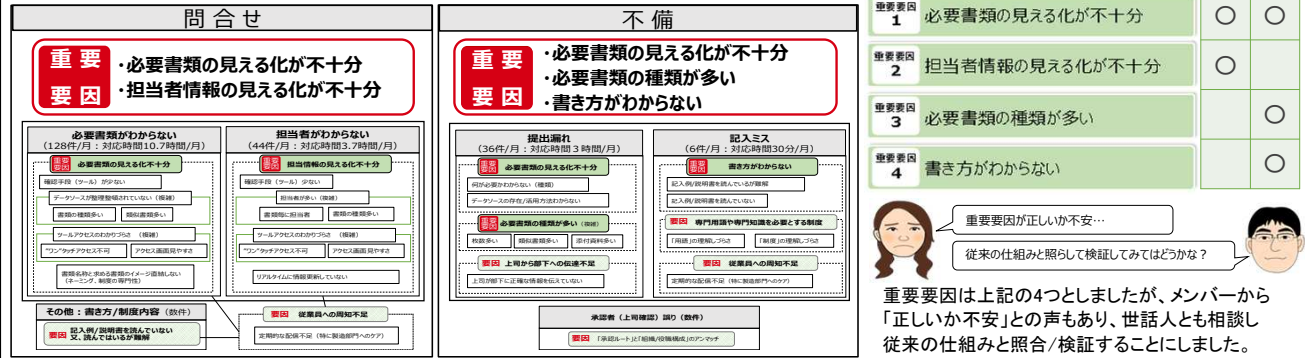
6. 活動計画立案



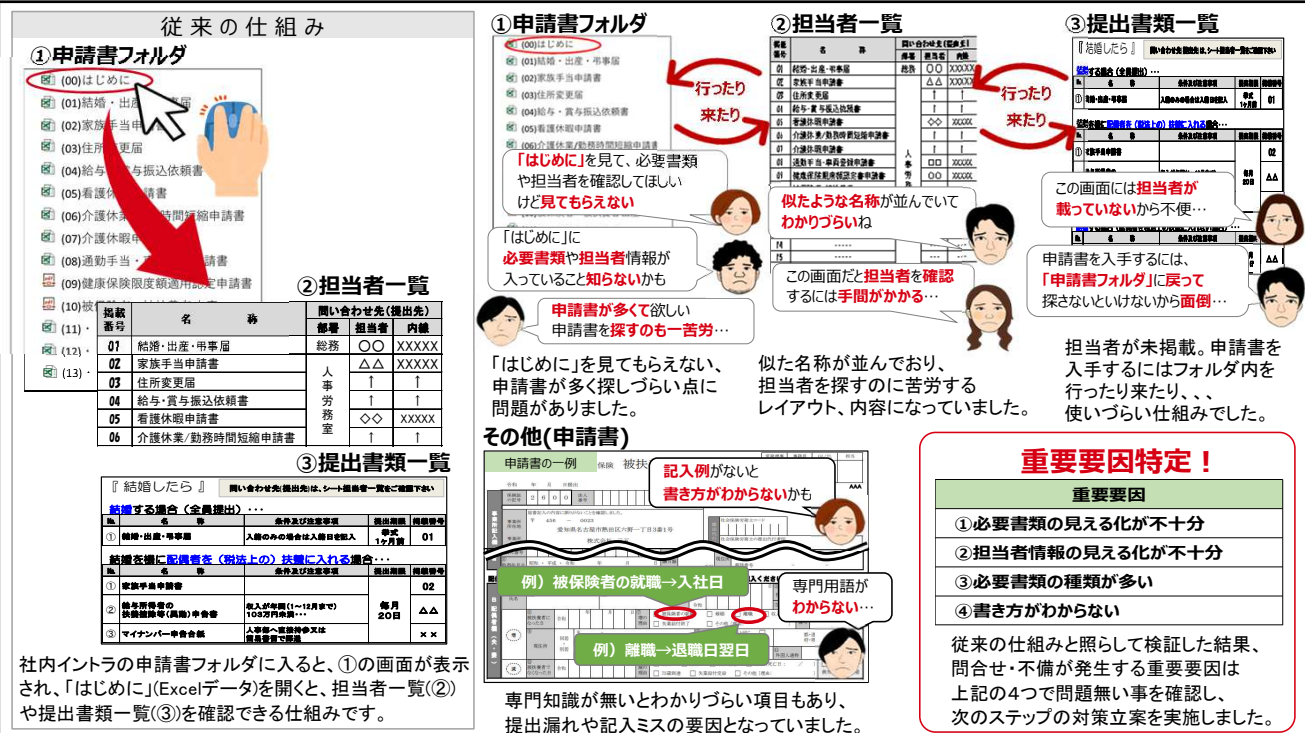
7. 要因解析



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



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: 項目をカテゴリー毎に色分けし、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: 読み取り専用で設定 → 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

01	結婚・出産・申請書
02	家族手当申請書
03	住所変更
04	給与振込依頼書
05	看護休暇申請書
06	介護休暇/勤務時間短縮申請書
07	介護休暇申請書
08	通勤手当・車両登録申請書
09	健康保険保険料額適用認定申請書
10	扶養業者・扶養者出産...
11	...
12	...
13	...

担当者一覧

掲載番号	名	所属	担当者	内職
01	結婚・出産・申請書	総務	〇	XXXXXX
02	家族手当申請書	人事	△	XXXXXX
03	住所変更	人事	△	XXXXXX
04	給与振込依頼書	人事	△	XXXXXX
05	看護休暇申請書	人事	△	XXXXXX
06	介護休暇/勤務時間短縮申請書	人事	△	XXXXXX

提出書類一覧

提出書類	提出頻度	提出時期	提出場所
結婚(入籍)申請書	1回	結婚前	〇
家族手当申請書	毎月	毎月20日	△
住所変更	1回	変更時	△
給与振込依頼書	毎月	毎月20日	△
看護休暇申請書	1回	休暇前	△
介護休暇申請書	1回	休暇前	△

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. 読み取り専用で設定

追加対策も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るよ!

工数(ロス)	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

今回リニューアルした検索フォームを見ていなかったことによる問合せが5件ありましたが、重要要因に対して十分な効果を確認できたため、目標はほぼ達成と判断しました。そして、改善前42件あった不備は100%低減でき目標達成です。

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

美務担当でない人も、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等理解・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、大きな達成感を味わうことができ、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
- 社内報掲載
- 全社朝礼資料掲載
- 食堂モニターのお知らせ

23/3 全て完了!

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しょう!