

COMMUNICATION LETTER

困っているときに、手を差し伸べられる人間に

7月頃、私の肉親にがんが見つかりました。日本人の2人に1人は一生のうちに何らかのがんにかかる身近な病気ともいわれていますが、いざ自分に関連することとして目の前に表れてくると、なかなか堪えるものがありました。私がこれほどショックを感じているわけですから、本人のショックは計り知れないだろうと思います。幸い、治療法があるがんですので、今は懸命に治療に取り組んでおり、お陰様で腫瘍も小さくなるなど、成果が見えつつあります。

この間、かかりつけ医の先生・主治医の先生方は、大変親身に寄り添ってくださいました。また、私の担当させていただいているお客様先に、経験豊富な腫瘍内科の先生がいらっしゃるのですが、事情を話すと、忙しいなか時間を縫ってオンラインでセカンドオピニオンをしてくださいました。仕事ですから、こういうケースはたくさん見慣れていらっしゃるのでしょうけれども、多くの医療従事者の方が私たちの気持ちに寄り添ってくださいました。これには感謝しかありません。困っているとき、苦しんでいるときに、手を差し伸べてくれた。そうした経験は決して初めてではないものの、今回の経験から私は、改めて人の役に立つことの大切さを感じました。そして、より困っている人を助けられる人になりたいと思うようになりました。

私には人の命を救う力はありませんが、経営コンサルタントとして、職場の部門長として、二人の子供をもつ親として、いろいろな関わりの中で今おかれている立場があります。そうしたなかで些少なながらも、私に専門的スキルや人脈や権限があり、弊社にノウハウや資金や情報があり、それがお役に立てるのだとしたら、そういう資源は、困っている人・苦しんでいる人にこそ、活用しなければなりません。

働くとは傍（はた）を楽にする。つまり、自分以外の誰かを楽にすることであり、自分以外の誰かを幸せにすることであるという考え方もあります。もしお客様が困っているとしたら、会社の全機能を活用して解決をお手伝いする。部下が困っているとしたら、手を差し伸べる。当たり前のことですが、今一度そうしたことを大切に取り組んでいきたいと思います。

副部長 高園 忠助

2006年4月入社。病院・介護福祉施設への組織・人事全般が専門分野。2014年11月よりクラウドサービス「人事評価Navigator」の開発に着手、事業開発責任者となる。2017年4月からの1年間、医療機関に出向し、収益改善、組織改革、建替基本構想策定を実施。2018年10月福岡オフィス長に就任。



～福岡オフィスは泥臭く・誠実に、最高を目指します～

最高を目指すとは？

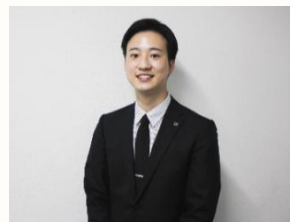
『お客様が当社を利用することを誇りに思う』『社員が当社の社員であることを誇りに思う』『社会にとって価値ある貢献をし続ける』

お客様のための事前準備

先日あるお客様で、事務次長とお話しさせていただく機会がありました。法人が抱える課題についてお話しいただきましたが、特に一般職が定着しないことについて大きな課題を感じられていました。事務次長からは「今後、人口も減っていき採用が難しくなっていく中でどのようにして一般職の定着を目指していけばよいか。」というご質問をいただきました。私は「まず一般職と接する機会が多い役職者の方々に、役職者としての基本や部下との接し方等について研修をしてみてもいいでしょうか。制度が整っても活かす人材がいなければなりません。」と回答させていただきました。すると「確かにそうだよね。制度も整備しないとイケないけど、まずは制度を扱う役職者から育成をしないとイケないね。」と共感をいただきました。実は私がこのように回答した理由は、突発的に思いついたものではなく、私自身が弊社で役職者に何度も面談をしていただいた経験と、訪問前に法人で予想される課題と解決策を徹底的に考えていたからです。その結果、共感をいただくことができました。

お客様は、それぞれ種々の課題を感じていらっしゃると思います。その課題に対する答えに共感いただくには、訪問前にお客様よりもお客様の経営を考え、事前の準備をしていくことが重要だと今回の経験で感じることができました。例え、その事前に準備した内容をお話しする機会がなかったとしても、お客様のことをお客様よりも考えて準備するという行動は無駄にはならないと考えています。

今回の経験を踏まえ、今後もお客様を訪問させていただく際には、徹底的に準備をして何か役に立てることはないかということを考え、実践していきます。（立和名 恵伍）



自分達で創る

1年近くお付き合いさせていただいている、介護事業を営んでいるお客様がいらっしゃいます。そのお客様はいつ訪問しても、どこを見まわしても埃1つなく、打ち合わせを行っている部屋のテーブルクロスも毎回違うものが敷かれています。そのような素敵な職場環境をどのように維持されているのかをお伺いしたところ、「清掃業者は入れずに、毎日全職員で清掃を行っている。業者を入ると楽にはなるけれど、自分たちの職場は自分たちで創り上げることを意識してほしい。」とお答えいただきました。敷地面積も広く、3階建ての有料老人ホームを常にきれいな状態に保つことは、そう簡単なことではないでしょうし、その取り組みを全職員が徹底して実施されていることに感銘を受けました。

現に、そのお客様先の役職者の方々と話をしても、法人に対する不満の声は一切なく、今の事業所をより良い形に変えていきたいというポジティブな発言ばかりが上がってきます。それは清掃ということが一つのきっかけとなり、職員一人ひとりが主体性を持って、事業所の運営に携わっていることが要因だと思います。

よく「職員一人ひとりに主体性を持った行動をとってほしい」ということをお聞きしますが、本事例のように主体性を引き出すきっかけを創ることが経営者として必要なのだと考えます。清掃以外にも会議の司会を若手に担ってもらうなど、様々な取り組みを通じて、主体性を引き出すことの重要性を再認識させていただく機会でした。（高比良 寛治）



熱い餅をちぎって投げる

「7・2・1の法則」とは、人が成長するために「何からどのくらいの割合で学びを得るのか」を示した法則です。人は7割を「仕事上の経験」、2割を「上司や先輩からの助言やフィードバック」、残りの1割を「研修などのトレーニング」から学ぶと言う一説があります。

弊社が人事制度を設計させていただく際には、人事制度構築のプロジェクトに、今後の法人運営のキーマンとなる方に入っていただくことをお願いしています。これは、人事制度構築にあたっては、あらゆる部署との調整や経営判断が必要になるため、リーダーシップを磨く、貴重な「仕事上の経験」になると考えているからです。

ある法人様では、今後の法人運営を担う事務メンバーでプロジェクトを組んでいただいております。先日集大成として、2日間の合宿会議をさせていただきました。丸2日間、現場を離れ、人事制度や人材育成、マネジメント等について考え、意見を出し合い、法人としての方向性をまとめました。そのメンバーの方から、合宿後に嬉しいメールをいただいたので、ご紹介させていただきます。

「ここ最近までずっと、自法人の総務事務部門の役職者の中では私が一番年下でした。いつも何かと先輩方に助けられながら今までやってきましたが、この新人事制度を作り上げていく中で、いつしか積極的に行動し、発言できるようになっていた気がします。これが、自信となり、今では様々な業務に対し前向きに捉えることができるようになりました。」

実際にこの方は、あらゆる面でリーダーシップを発揮され、その拠点全体をまとめられています。まさに「仕事上の経験」が人を大きく成長させる瞬間を目の当たりにし、人事コンサルタントとしてこれ以上ない喜びを感じさせていただきました。

日本経営では「熱い餅をちぎって投げる」という言葉が使われますが、部下に仕事上の様々な経験をさせることは、人材育成の基本であるということを改めて実感しました。（馬渡 美智）

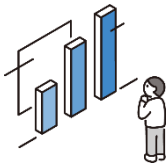


医療機関の経営者対象

11/17
開催

WEB開催

参加
無料



緊急開催！ 最低賃金引き上げ&社会保険の 適用拡大対応セミナー

職員の給与制度のあり方や社会保険適用拡大への対応方法についてお伝えいたします！

最低賃金の改定に社会保険の適用拡大（100名超の規模）と人件費や職員の働き方に大きな影響を与える法改正が目白押しです。対策を講じなければと思いながらも、何から手をつけたらよいかわからないという事業所様、ぜひご参加ください。



<http://bit.ly/3TDwcbB>

トップの思いをのせた人事制度

現在、水道工事業のお客様で人事制度構築の支援をしています。こちらのお客様は従業員が人間として成長しながらスキルを高め、お客様の安心安全な生活環境をサポートすることを目指しております。

先日、社長へのヒアリングで従業員への思いを伺ったところ、「健康に気をつけて、長い期間働いて欲しい。」「オンオフのメリハリをつけて働き、家族やプライベートの時間も大事にして欲しい。」とお話いただきました。その思いを実現するために、健康的な食事を摂るための手当や健康診断のオプション追加等の制度を設けられています。従業員が豊かな生活ができる会社として努力し続けたいという経営者の思いを目の当たりにしました。同時に、何度も強調してお話いただく姿に、これほどまでに従業員を思っているのかと、熱い思いを感じました。

しかしながら、経営者の方針や思いが思った以上に従業員に伝わっていないという悩みはよく伺います。経営者の思いが従業員に浸透されることが、全社一丸となった経営戦略の実現につながると思います。そのためにも、制度一つひとつにメッセージを込めて従業員へ伝えていくことが必要だと考えます。今回のヒアリングを通じて、コンサルタントとしてトップの思いを色濃く反映した人事制度構築のため、尽力してまいりたいと思いました。（黒木 寛隆）



お客様に貢献できるサービスを提供すること

お客様の声をサービスに反映させること、またお客様の課題やニーズに沿って提案することの重要性を改めて感じたエピソードです。

『これまで30年近く人事をやっているのだけど、こんなシステムを求めていた。』
先日、人事評価システムの商談をさせていただいた際に、お客様から頂いた言葉です。その方は人事部の部長様でこれまで制度構築などをご自身でされており、組織人数の拡大に伴って人事評価システムを探されていました。具体的な課題感としては、従来のEXCEL運用ではデータ集計や過去の人事評価結果の閲覧が難しいということでした。すでに競合他社より人事評価システムについてヒアリングをされていましたが、機能や金額面で導入を悩まれておりました。

そのような中、お客様の課題に合わせ機能面、金額面を重点的にプレゼンさせていただいたのですが、プレゼンの途中から弊社のシステムについて深くご納得されている様子でした。一通り紹介が終わったタイミングで、冒頭の言葉を頂くことになりました。

私は、人事のご経験が長く、評価制度を深く考えてこられた方からお褒めの言葉を頂いたことをとても嬉しく感じました。営業という仕事は、決まった商品を販売する仕事ではありますが、お客様の声をヒアリングし、開発部と協働し商品をブラッシュアップすることでお客様に求められるサービスへと進化させていく重要な仕事だと考えます。

今回のお客様の言葉は、商品開発への取り組みや弊社の姿勢などを見て評価いただいたものであり、今後の顧客貢献の自信となるものでした。今後も自社のサービス開発はもちろんです。より多くのお客様へお届けできるように、誠心誠意取り組んでいこうと思いました。（森田 敬太）



黒子として

先日、とある法人様でBSC（バランススコアカード）を使って戦略を検討するというワークショップ型研修を行いました。その研修では、参加者の方々にグループに分かれていただき、周辺にどういった機能の病院があるといった事やSWOT分析について話し合っていました。その際で感じたことは、やはりその法人のことを理解しておられるのは、その法人の経営者や現場の従業員の方であり、その方々の考えの道筋をサポートし、最大の効果が出るよう並走するのがコンサルタントの役割だということです。

研修の目的は、ビジョンと戦略の明確化や戦略を具体的なアクションプランに展開するといったところにあります。ですからその内容は、実際の現場を知っており、その戦略を実際にこれから実行される方々が作られるのが良いでしょう。ただ、その作成の中で、議論が止まってしまったり、意見がまとまらない箇所が出てきます。そういった箇所で、悩まれている方の悩みをすっと解きほぐし、進めていく方針を自ら掴んでいただけるようにするのがコンサルタントであると感じました。

つまり、私は黒子として、主張しすぎることなく、いかに主役である皆様を引き立てられるかということを考えるべきだと再認識しました。研修に限らずその他の制度構築であっても主役である皆様にいかに引き立てていけるコンサルタントになれるかということに、誠意をもって向き合っていかなければならないと気づきました。（藤原 将平）



人事交流で新たな気づきを

弊社内では部署・拠点をまたぐ人事交流の取り組みを行っており、9月に私も大阪本社にて1ヶ月勤務をさせていただきました。弊社は他部署・他拠点と連携することも多い組織ではありますが、実際にそこで勤務をしてみると、意外と知らないこともありますし、自部署のことを普段過ごし慣れている環境の外から見ることで、気づくことも多くありました。

人事交流をすることで、『自部署が外からどう見えているのか？』、『他の部署・拠点ではどんな取り組みを行っているのか？』など、いつもと違う視点で見ることができるよう、交流先での人間関係を構築することで、連携強化に繋がっていくこともできます。特に医療・介護の業界でこういった人事交流のような取り組みを行えられれば、自分たちの取り組みを振り返るだけでなく、他院・他施設の取り組みを取り入れることができます。部署間・施設間の連携強化にも繋がっていきます。当然、違う環境での勤務ですので、一定の負担はあるでしょうが、配置転換と比べれば負担は小さいでしょうし、得られるものは大きいのではないのでしょうか。

皆様の法人では人事交流をされていますでしょうか？同一施設の違う部署、同一法人の違う病院・施設、さらに広げるなら地域の連携病院など、交流の幅は様々ですし、より違う環境であればあるほど、難易度は上がりますが、その分学びも多いのではないのでしょうか。また、施設間連携を強化するならば、互いの施設を知っておくことは重要ですし、近隣の医療機関との連携を深めるなら、その医療機関を知ることが一番の近道です。特に、今後はそういった枠を超えた連携なども重要になると思います。まずは施設内・法人内から、検討をされてみてはいかがでしょうか？（山崎 太郎）



現場に密着！医療DX

言葉と視覚の情報

まず今月は自己紹介をさせてください。日本経営入社2年目の奥野香澄です。今月からDX支援や業務改善支援に関連した気づきをコミュニケーションレターに書いていくので、よろしくお願いいたします。

私は大学卒業後、民間の急性期病院で臨床検査技師として働きました。しかし、ISO審査用の書類作成、鳴りやまない電話の対応、作業化したラウンドやカンファレンスに参加する度に、臨床検査技師としての本来の仕事とは何かを考えさせられました。その後、プログラミングに出会い、システム会社へ転職してシステムエンジニアへ転向しました。プログラミングの習得と顧客への納品をこなしながら、日々の業務を効率化するツールを作りました。業務報告メールの下書きを作るツールやRPAのコードを解析して設計書を作るツールなど思いつくままに数多くの開発をしました。

そして昨年5月、RPAエンジニアとして日本経営に入職しました。RPAの導入支援や業務改善支援を通じて、現場の業務負担を減らし意義のある業務に専念できるような環境を作りたいと思い、支援に携わっています。

先日、残業が多い相談室の業務改善支援をしているお客様を訪問しました。私はその部署の事務職員の方に張り付いて、行動と時間を記録し業務の課題や改善点を見ていきました。電話が多いと事前に聞いていたのですが、電話のたびに紙カルテを探して、なかったら病棟に行って、部署内の共有事項の紙を確認し、周りに声をかけて情報を聞くという一連の作業に時間がかかっていることが分かりました。実際のところ、紙でいろいろな情報がバラバラに管理されているために、1件の電話対応に時間がかかりすぎてしまうことが課題でした。

一言に、電話対応に時間がかかるといわれても課題は様々です。現場へ何うことによって見て得られる情報の多さとその必要性を感じさせていただく貴重な機会となりました。現場に最も寄り添うコンサルタントとして精進してまいりたいと思います。

(奥野 香澄)



組織変革（人員配置最適化）・コスト構造変革のための「DX戦略策定コンサルティング」のご案内

部分最適を図るためのデジタル化ではなく、過剰な人員を必要としている業務や部署をデジタルツールで効率化することで、配置していた人員を別事業へ有効に転換し利益構造・コスト構造を変革します。また、変化を望まない組織文化から、効率化に向けて前向きな組織文化への変化を促します。

日本経営の医療DXコンサルティングの特徴

- 1 病院経営に特化したコンサルティングの実績・知見
- 2 「デジタル化×組織変革」を軸にしたDX戦略策定
- 3 現場の「泥臭さ」を重視した実行・推進力



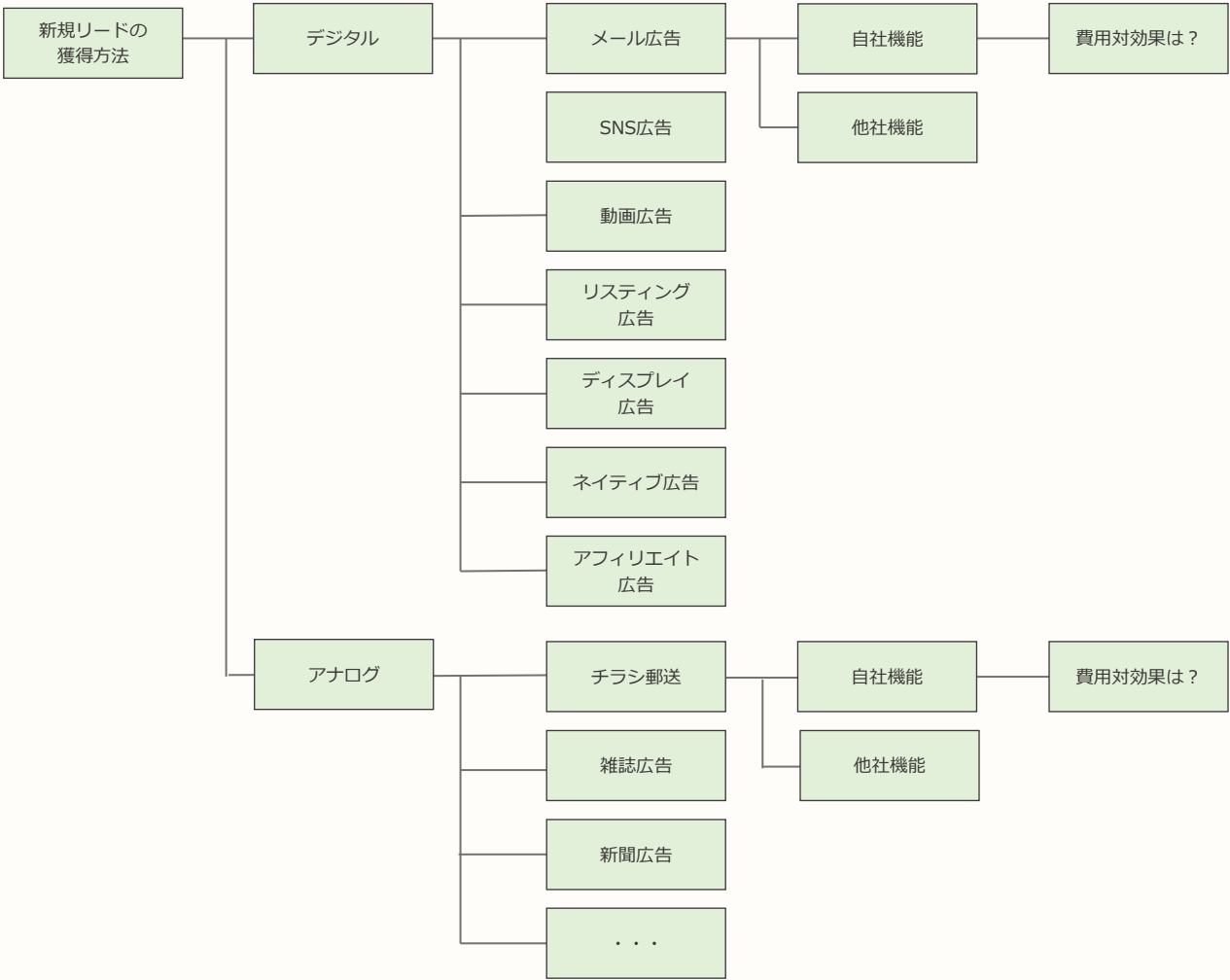
<http://bit.ly/3D6bpZ2>

【第二弾】夏季トップマネジメントセミナー2022レポート ～集客から開催まで～

講師が決定し、安心したのはつかの間でした。セミナーの案内をスタートしたものの、集客に苦戦しました。弊社では、セミナーのご案内はメールマガジンを中心にしています。このメールマガジンは、開封率も高く多くのお客様にご覧いただいています。そのため、メールマガジンでセミナーの案内をするとすぐに集客をすることができます。今回のセミナーでもメールマガジンを通じて多くのお客様にご参加いただきました。このように案内をしてすぐにお申込みいただけることを率直に嬉しく思いました。

一方で、すでに接点を持ったお客様だけでなく新たな接点を作ることこそセミナー開催の目的です。この新たな接点を作ることが容易ではありませんでした。特に医療機関だけでなく、一般企業のお客様の新規リード獲得は頭を悩ませました。医療・介護業界に対するサービス提供について多くのリソースを割いている弊社は、一般企業からの認知度が高いわけではありません。そこで、新規のリード獲得のために何ができるかを以下のように整理しました。ただ、無限に資源があるわけではありません。（次ページへ続く）

【新規リード獲得のための取り組みをまとめた図】



そこで、有効な集客の手立てをできる限りやりきろうと考えました。手段を洗い出し、費用対効果を検証しました。時には広告代理店の友人にも声をかけて、どのような方法がよいかを聞きました。いろいろ考えた結果、自社機能を存分に使うことはできないかという思いに至りました。他社に広告を依頼するとはもちろん、費用が発生します。いろいろ調べましたが、どこも多額の費用が必要でした。予算規模から考えると難しく諦めざるを得ませんでした。

そのため、費用面を考慮しながら自社機能を存分に使おうと思い、チラシの郵送による案内に力を入れよう考えました。ところが肝心なものがありませんでした。それは郵送先のリストです。一般企業の新規リードを獲得するために郵送リストの確保が課題となりました。この一般企業のリストなのですが、帝国データバンクなどから編集可能なデータを購入した場合、1都道府県だけでも数百万円ほどになります。紙媒体のリストならば、これよりも安くなりますがチラシを郵送するには大変です。実際、弊社にも会社情報がまとめられた本がありました。多くの方に手伝っていただき、本にある情報をエクセルに入力するという作業もいたしました。しかし、これでは時間がいくらあっても足りません。この問題の解決をしてくれたのがRPAでした。

RPAとはPC上で行う業務をロボットで自動化するテクノロジーのことです。今回は、このRPAで一般企業のホームページを検索して所在地や代表取締役の氏名をリスト化してもらいました。たった一日で数千社を超えるデータをリスト化することができました。このリストへ案内のチラシを郵送いたしました。願うような気持で、参加申し込みを待っていると、次々と申し込みがありました。このようにして、新規のお客様との接点をいただくことができたのです。正にRPA様様です。

このRPAによるリスト化についても容易ではなかったものの、知恵を出し合った結果、成し遂げることができました。おそらく、集客にこだわりを持って取り組まなければ知恵も浮かばなかったと思います。制約があるところに工夫や改善が生まれます。高田明氏もセミナーでおっしゃっていましたが、つもりにならずに真剣に生きることで打開策を見出すことができたのだと思います。

今回は500名を超えるお申込みをいただきましたが、その30%が新規の接点でありました。今回の企画の責任者となったことで、「つもりの世界」では成果がでないことを深く理解することができたと思います。（玉利 裕希）



弊社福岡オフィス開設10周年記念

新春トップマネジメントセミナー2023 開催決定！

弊社日本経営は、提案だけでなく、お客様とともに実践・実行するパートナーとして、それまで関西・関東を中心に展開してきたコンサルティングを、これからは九州・沖縄のお客様にも、より便利に、より身近にご利用いただきたいと考えて2013年に福岡オフィスを開設しました。

この度、オフィス開設10周年を記念し、これまでとこれからの「感謝と挑戦」をテーマに、セミナーを開催いたします。

【開催日時】2023年1月14日（土）14：00～17：00

【開催場所】エルガーラホール中ホール＊WEB LIVE 配信あり＊

※右記の二次元バーコードまたはURLのWEBページよりお申込みください。



<https://onl.tw/zf2gXJE>

第1部

10年先の経営に差がつくマネジメント力の向上と、
病院幹部の育成

株式会社日本経営 取締役 橋本竜也



第2部

ディズニーの現場力

～ゲスト・キャストのハビネスを創造する不変の法則～

株式会社チャックスファミリー 代表取締役 安孫子薫氏



第3部 対談

株式会社日本経営
福岡オフィス



安孫子薫氏

×



副部長
太田昇蔵



課長
馬渡美智

社長の手紙

日本経営では社長が毎月給与明細に1枚の手紙を添えて社員に思いを発信しています。

今期の最終月を迎えました。当グループの今期業績目標は、達成の見込みです。今期も新型コロナ第六波・第七波により、医療機関、介護事業所など多くの顧客がコロナ対応に追われました。そのような状況の中で、VISION2030を基に、顧客貢献に向け、業務提供を日々行っていました社員皆様の取組みに改めて感謝申し上げます。誠に有難うございました。

8日、英国の君主として歴代最長となる70年にわたって在位してきたエリザベス女王が、96歳で崩御されました。崩御される2日前の6日、英国の新党首リズ・トラス氏に対面で新首相に任命された報道を目にしていたので大変驚きました。女王が1975年に初来日され、昭和天皇・皇后両陛下主催の宮中晩餐会で、日英の共通点について次のようにスピーチされています。「高い技術力、知的好奇心や伝統の尊重。両国には共通点が多くあります。庭園を愛し、左側通行も一緒です。愛情表現が不得意でも、思いやる気質も似ています。両国民の友情がより深まっていく事を切に願います。相手を思いやる気質により、両国の友情が絶える事なく強まる。この事を望み、そして確信しています」当時の両国の国民性をよく表した内容だと思います。これは、皇室と英王室との間の長い友好の歴史があったからだと思います。現在の両国の国民性は、エリザベス女王には、どう映っていたのでしょうか。英国内、国際社会からは女王の功績をたたえ、追悼する声が相次いでいます。

また、先月24日には、京セラ名誉会長 稲盛和夫氏が90歳でご逝去されました。稲盛氏は、京セラ、KDDIを創業し、倒産したJALには無償で会長として就任、2年8か月で再上場を果たしました。現在、京セラは1.5兆、KDDI4.9兆の売上の大企業に成長しています。そして、1983年より若手経営者の勉強会として始まった「盛和塾」は、最盛期には国内外合わせて約100塾、約1万5千人の経営者、経営幹部が塾生として「稲盛経営哲学」を学びました。当グループの役員、多くの幹部も塾生として学びの機会をいただきました。JALの再生にあたっては、盛和塾も応援を行うことが決まり、JALマイレージバンク会員の新規獲得を行うことになりました。

小池名誉会長から全体朝礼で当グループで1万人の新規会員を集めるとお話があり、社員皆さんの協力で、4か月余りで実現しました。JALが再生しなければ、日常でその影響が一番受けるのは、日本国民になることを話されたことを記憶しています。小池名誉会長は、「盛和塾第17回全国大会（後に世界大会）2009」で全国から選ばれた8名の経営者の中の一人として、経営体験発表をされています。盛和塾は2019年12月で閉塾しました。稲盛氏は、「人生の成功、不成功のみならず、経営の成功、不成功を決めるのも人の心です。私は京セラ創業直後から人の心が経営を決めることに気づき、それ以来、心をベースとして経営を実行してきました」と述べています。

当グループは、小池名誉会長が、盛和塾大阪の代表世話人を務められた経緯もあり、稲盛経営哲学に触れる機会が、社内でも多くありました。門外不出の「京セラフィロソフィ」を稲盛氏の了解を得て、塾生に公開したのは、小池名誉会長のはたらきかけによるものです。（「京セラフィロソフィ」は、後に2014年6月にカンマーク出版より販売）皆さんの手元にあると思いますが、経営の原点「経営十二ヶ条」を折りたたんでポケットに収まるサイズを企画したのも小池名誉会長です。「日本経営フィロソフィ」ができあがるまでは、「京セラフィロソフィ」を熟読した社員も多いのではないかと思います。私も「京セラフィロソフィ」に触れ、当グループがこれまで大切にしてきたことと相通じるものがあると実感しました。日本を代表する経営者が、また一人お亡くなりになりました。時代を代表するお二方に、心からご冥福をお祈りしたいと思います。最後に、今後も当グループの基本理念を高め続ける経営を社員皆さんと共に取り組み、高次の四方良しを実現します。



株式会社日本経営
代表取締役社長

平井 昌俊

日本経営ウィル税理士法人 連載 ～バックオフィス部門から経営を強くする～

効率化のやり方

皆様の法人では、「転記作業」をどれほど実施していますか。通帳の内容を会計ソフトに手入力する。バイタルを複数の帳票に記入する。試算表を見ながら会議資料を作成する。これらはすべて転記作業であり、非常に多くの事業所がこの作業をしています。これらの業務は「システム連携」によって無くす、事務員の業務を減らすことができます。これからのバックオフィスにおいて、「システム連携」は非常に重要なテーマです。

AIやICT、DXといった言葉は聞いたことがありますか。最近はAIなどが一般的なものになり、多くの職場で使えるようになりました。たとえば、通帳のデータは手入力せず、「通帳データ」をそのまま仕訳登録することができます。この機能は多くの会計ソフトに実装されており、無料で利用できます。今まで通帳入力に3日間投下していたお客様が、この機能を活用することで入力業務が数分で終わるだけでなく、ヒューマンエラーも無くなりました。

これは、「Fintech（フィンテック）」という技術で実現した効率化です。このような「会計ソフト」に関するシステム連携は種類が多く、かつ低コストで実施することが可能です。先ほどの通帳データだけでなく、例えば請求ソフトや給与ソフトから出力したデータを会計ソフトに読み込むことが可能です。また、会計ソフトからデータを出力して、会議資料を作成することも可能です。このように、転記作業の多くはシステム連携により効率化することができます。

改めてお尋ねしますが、皆様の法人では「転記作業」をどれほど行っていますか。転記作業は単純作業のため、付加価値が少ないうえ、正確性の観点では、人よりシステムの方が得意な業務です。システム連携により事務員の業務負担が軽減させ、付加価値の高い業務に集中させることができます。とある法人では、帳票作成はシステムを有効活用して、事務員は財務分析、現場ヒアリング、改善提案等に時間を使え、本部機能を持つことができました。AIとバックオフィスは非常に相性が良いです。AIをもっと有効活用するためにも、今一度、バックオフィスがどのような業務を行っているか、そのうち、転記作業がどれだけ多いか、確認してはいかがでしょうか。（峯 和也）



社会福祉法人の経理を自由に

社会福祉法人会計に特化した記帳代行サービスのご案内

こんなお悩みありませんか？

「請求書などの整理や会計入力作業に追われてコアな業務に手が回らない」

「残業が多く、優秀なスタッフの退職が続いている」

「拠点ごとの担当者水準にばらつきがあり、法人全体として正しくできているか不安」

詳しくはこちら



お客様に合った、最適なプランをご提案します！

<https://swc.nktax.or.jp/>

今月のBOOK REVIEW

「問いかけ」の作法 チームの魅力と才能を引き出す技術

著者：安斎勇樹

出版：ディスカヴァー・トゥエンティワン

出版年月日：2021年12月23日

ISBN-13：978-4-7993-2808-8



皆さんの職場に、“お通夜ミーティング”は存在するだろうか？お通夜ミーティングとは、司会者が何か質問をしても、誰も自分の意見を言わないまるでお通夜のようなミーティングのことである。お通夜ミーティングは司会者側にとっては、「自分の意見を持っていないのか？」「なぜ協力してくれないのか？」など、チームメンバーに対する期待が薄れたり、不満をもってしまう原因になりかねない。一方で、質問を投げかけられたメンバーからすると、「自分の意見に自信がない」「自分の意見は一蹴されてしまうのではないか」と不安を感じており、意見は持っているけれどなかなか言い出せないため、結果的にお通夜ミーティングにしてしまったということもあるかもしれない。では、このような状況を生み出さないためには、何が必要なのか？本書では、「問いかけ」を工夫することによって、チーム内での活発な意見交換が可能になるだけでなく、チームメンバーの魅力と才能を引き出し、チームとしての新たな道筋が見えてくると述べている。

まず本書において、安斎氏はお通夜ミーティングが生まれる原因について、チームの型の面から説明している。安斎氏は、チームはファクトリー型とワークショップ型の2種類に大きく分けられると述べている。ファクトリー型とは、文字通り“工場型”、つまり、決められた工程等に沿っていかに正確に進めていくか、すでに型が決まっており、それをトップの指示で絶えず動かし続けるチームを指す。このファクトリー型のチームでの意見交換は、トップからの問題提起を受けて現場が解決策を考える、いわゆるトップダウンのような形での意見交換になりやすく、問題が起こっている原因とその解決策にメンバーの視点が向きやすくなり、メンバーが意見を言いにくくなったり、前向きな意見が出にくくなったりする可能性が高いと安斎氏は述べている。一方で、ワークショップ型のチームでの意見交換は、そもそも問題への解決策を考えるのではなく、チームとしての理念やこだわりを探索していくことを軸にする。したがって、ファクトリー型と比較して、未来に向けた前向きな意見やメンバー自身のこだわりや想いに焦点があたることが多くなり、メンバー自身も意見を言いやすく、結果的に場を巻き込んだ意見交換へと繋げやすくなる。つまり、前者のようなファクトリー型の意見交換だと、お通夜ミーティングが発生しやすくなるため、意識的にワークショップ型の意見交換を実施することが、メンバー全員を巻き込んだ意見交換の実施に繋がると安斎氏は考えている。

しかし、ただワークショップ型の意見交換の場を設けるだけで、メンバー一人ひとりが積極的に発言するかというと、必ずしもそうではない。では、どうしたらメンバーひとり一人から意見をすくい上げることができるか。安斎氏は、司会者が「問いかけ」を工夫していくことだと述べている。そもそも「問いかけ」とは、相手に質問を投げかけ、反応を促進することである。この反応は、「問いかけ」の仕方によって分かれ、質問によってはメンバーの感情を前向きにすることもあれば、後ろ向きにもする可能性もある。そして、チームのポテンシャルが発揮されるためには、前向きな反応が返ってくるような「問いかけ」が必要である。では、前向きな反応が返ってくるような「問いかけ」を行うためにはどうしたらいいか。安斎氏は、相手の個性を引き出すような「問いかけ」を実施する（相手の至らなさではなくその人がどこにこだわったのかを聞く）ことや、質問に適度に制約をかける（より聞きたいポイントを絞って聞く）こと等が大事であると安斎氏は本書で述べているが、それと同時に、「問いかけ」のサイクルも大事であると述べている。「問いかけ」のサイクルとは、「見立てる」「組み立てる」「投げかける」の3つを指す。

（次ページへ続く）

当日の会議の中で、質問に対して積極的に答えてくれそうなメンバーはどれくらいいるかを見立てたうえで、まずは会議の雰囲気予想する。もし、意見をなかなか出してくれないメンバーがいたとしたら、そのメンバーからも意見を集めるために、どのような質問の内容がいいかを考え、質問を組み立てる。例えば、形容詞（例：今までの人生の中で一番使いやすかった）を付けて問いかけるなど、イメージがしやすくなるように質問自体を工夫することも有用である。さらに、投げかける際の工夫として、予告（事前に「問いかけ」の内容を伝えておく）、共感（相手の心境を代弁する）、煽動（前提を大げさに強調する、「社内の誰でもないあなたの意見を聞きたい」等）、余白（あえて間を作って考えさせる）などの手法を用いて、問いかける相手の興味を引くようにするなどの工夫もできると思われる。

上記のように、本書ではミーティングや意見交換の時間で、いかにチームメンバーから前向きな意見を収集していくかについて、「問いかけ」の工夫という観点から様々なポイントを述べている。本書の中で、私が最も納得したキーワードとして、「良い問いかけとは、味方を活かす「パス」である。」がある。個人ではなくチームとして様々な価値を生み出していくために、まず自分自身の「問いかけ」の仕方を工夫し、いかに他のメンバーが自然と協力してくれる場を作るかが大事になってくると感じた。（棕木 歩）



Communication Letterをご覧くださいまして、ありがとうございます。
本紙へのご感想などお寄せいただければ幸いです。

「福岡オフィス Communication Letter」は、福岡オフィスの社員が
日本経営の考え方や実践をご紹介していくものとして、
セミナーや名刺交換などでご縁を頂いた皆様にお送りしています。
日々の気づきやお役に立てる情報ですのご笑覧頂ければ幸いです。

発行所：株式会社日本経営 福岡オフィス

（〒812-0013 福岡市博多区博多駅東1-11-5 アサコ博多ビル7F）

TEL：092-409-4466 FAX：092-409-4588

発行責任者 高園忠助（E-MAIL：tadasuke.takazono@nkgr.co.jp）

WEB配信をご希望の方は右記の二次元コードからお申し込みください。
配信停止は、恐れ入りますが上記メールアドレスもしくはファックスでご連絡ください。



<http://bit.ly/3eP3fL7>