



朝顔TOPICS

●YPPからのお知らせ ニュースレター発行にあたって

YPP東京オフィスの創業地であった台東区入谷は「朝顔まつり(朝顔市)」が有名です。このことにちなんでニュースレターの名称を「朝顔TOPICS」と名づけました。朝顔は育てた人が多く、身近で親しみやすい花として知られ、開花の美しさはさることながら、双葉やつるがのびていく様を眺めるのが楽しい植物です。YPPも、朝顔のように、みなさまに親しまれながら、つるを伸ばしてたくさん花を咲かせていきたいです。

INDEX

▶▶ TOPIC 1

上手なアウトソーシングのコツについて

③アウトソーシングがうまくいかない事例について

おまかせ事務代行YPP 五味渕 紀子

▶▶ TOPIC 2

2つの要素で疑問を解消できる人

OFFICEキスク 高倉 己淑

● YPPのお客様紹介コーナー

株式会社エコリカ 「絶対もらえるキャンペーン！」

● 編集後記

YPPが考える「アウトソーシングの上手な活用方法」 上手なアウトソーシングのコツについて その3

この10年様々なアウトソーシングに携わってきたYPPから、皆様が本業により専念できるための「アウトソーシングの上手な活用法」を6回シリーズでご紹介しています。今回は「3. アウトソーシングがうまくいかない事例」をお届けします。

第3回 アウトソーシングがうまくいかない事例について



仕事量を減らしたくてアウトソーシングを依頼したのに、楽になるどころかかえって手間がかかった、期待通りのアウトプットにならなかった等、うまくいかないケースはよく見受けられます。うまくいかない場合、依頼主と作業者の双方に要因がありますので、両面から見てみたいと思います。

まずは、作業側側に起因するものは以下のようなケースです。

- ① 疑問に思っても遠慮して質問せず、誤解した作業から正しいアウトプットにならない。
- ② 業務の目的や全体像への理解不足
(自分の作業手順、作業範囲しか関心がない)
- ③ 前職でのルールが常識だと思い込み、それに無自覚である。
- ④ アウトプットに対する認識にズレ、もしくは思い込みがある。
- ⑤ 依頼を受け過ぎるなどオーバーワークに陥り、品質や納期を守れなくなる。

一方で、以下は依頼主側に起因する「業務が混乱しやすい状況」です。

- ① ルールが頻繁に変わる、もしくは確立していない
(つど指示が必要)
- ② 必要な情報を依頼主から作業者に伝えていない。
(自分では常識だと思っているため、重要なことや基本ルールが意外と説明できていない)
- ③ 作業者が信頼できず、指示が細かすぎる。
もしくは正反対に作業者を信頼し過ぎ、本来は依頼主がやるべき業務(例:重要な判断業務)まで作業者に任せてしまう。
- ④ 最初から依頼主と同じレベルとスピードを作業者に要求する。
- ⑤ 作業者の状況に無関心で、スケジュールを次々変更するなど、無理のある依頼をしてしまう。



作業側が未熟であるケースは業務の習熟により(もしくは適任者への変更により)解決できますが、「依頼の仕方」に問題がある場合は、人を変えても時間をかけても解決しません。

冒頭の「アウトソーシングしたのかえって大変になった」という状況が続く、「やはりアウトソーシングは無理」「自分でやるしかない」という結論になってしまいます。

例えば、自分が明るくない分野(例えば経理)ほど「専門家にアウトソーシングするのだから自分がわからなくてもやってほしい」と考えてしまいがちですが、自分が把握できない状態での丸投げは危険です。

やり方は任せるとしても、何をいつどう提供してほしいかという【成果物の共有】と、それができるかどうか【スキルの見極め】が、(依頼する相手がアウトソーシング会社でも個人の在宅ワーカーでも)肝心です。

「バーチャルCEO〜社長の時間が自由になる究極のアウトソーシング術」(ダイレクト出版)の著者クリス・ダッカーも「まず最初に教育すべきはアシスタントではなく起業家自身」と言っています。

依頼する内容が整理できていないことや、時間の感覚・業務への理解力・事業への愛着が(作業主が)依頼主と同じだという思い込みがあったりすると、「これぐらい常識で出来るだろう」と思ったことが次々と裏切られる結果になります。そうならないためには最初にお互いの状況をよく理解しあい、出来る限り明確な取り決めをすることが、スムーズな結果につながります。

次月は、アウトソーシングを成功させるためのポイント「4. アウトソーシングをスムーズに始めるための準備」をお届けします。

また、アウトソーシング活用についてのご質問・ご意見もぜひお待ちしております。

どうぞ細かなことでもお気軽にお問い合わせください。

ypp@omakase-ypp.jp

2つの要素で疑問を解消できる人

こんにちは、事務改善アドバイザーの高倉 己淑です(^_^)

最近、仕事ができる人ってどんな人だろう？を考える場面がよくあります。ちなみに、求人と新人教育時です(^_^)
私は、求人するなら「簿記2級より、Excelできる人！」を提唱していますが、最近は色々な角度から更に考察しています。



「できないかな？」を聞けるか？

先日も、訪問先の会社様で事務業務の引き継ぎの為、新しく入った事務の方に販売管理システムの操作方法を指導していた時のこと・・・

新人の事務の方、仮にB子さんとします。(といってもパートさんなので40代)Bさんは事務経験が豊富ですが、初めての会社様という事もあり教えられたことを淡々とこなされていたのですが、ふと一言。

B子さん:「高倉さん、この納品書には届け先の住所が表示されていませんが、住所が表示されたなら、宛名ラベル印刷なくても窓付き封筒で対応できますよね？なぜ住所を印字していないのですか？」

高倉:「それはね。請求先は同じでも納品先が違った場合の為に印字しないようにしていたようですよ・・・」

と途中まで伝えた所でよく考えると、...

高倉:「...嫌、違う。納品書を商品と一緒に添付していたが先に仮伝票を出すので、正式な伝票は、請求先に送ることで問題ない」

また、その会社様では請求書発送用に窓付き封筒を利用していたので別途購入する必要もありません。

早速、システム内の設定を調べ印字されるように変更、修正へ！私もイイ気づきになりました(^_^)

教える立場が勉強になる！とはよく言いますが、まったくその通りです。

言われたことをその通りに行うという事も大事なのですが、疑問を持って、「もっと簡単な方法ないかな？」「このやり方にした理由はなんだろう？」と考えながら仕事をすると、自分の仕事がどんどん捗り、確実に効率化をすすめていけます。

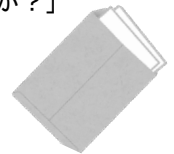
2つの要素で考える

では、疑問を持って、ドンドン簡単にすればよいか？と言うとそうではありません。

過去にこんな方がいました(仮にC子さん)
C子さん:「こんなやり方、面倒です」とだけ言われて仕事をストップ・・・困りました。苦笑。

この違い分かりますよね？「なぜそのやり方なのか？」を聞かず、また代替案もなくただ不満を漏らしただけです。

B子さんの場合は、「なぜ〇〇できないのですか？」
「〇〇の方が効率よいと思うのですが」と、
2つの要素を発言しました。
これにより、出来なかった理由を検証し、
効率の良い改善につながったのです。



さらにBさんは窓付き封筒の改善案として「請求書在中」と言う文字について次回発注時には、

- 請求書在中
- 納品書在中

と窓枠の下に記載し、チェックマークを付すことでどちらでも使えるようにしましょう！という案を出されました。

素晴らしい方です！！

ほんの少しの気づきの連続でドンドン効果的に効率よくなるそれが改善活動の醍醐味です(^_^)♪
是非、2つの要素【質問】と【提案】でできる事務員へ！



事務員が辞めても慌てない仕組みづくりの専門家
事務改善アドバイザー
OFFICEキスク 代表

高倉 己淑 たかくら すえ

1971年生まれ。商業高校を卒業後、印刷会社、金融会社、経理派遣、会計事務所、人事コンサルティング会社を経て、2003年10月奈良にOFFICEキスクを開業する。2010年4月より東京都内に移転。首都圏を中心に全国対応。主に関わってきた業種は、会計事務所、飲食業、美容業、教室運営会社、自動車輸出業、運送業、派遣会社、地域新聞社、保険代理店など。「事務の効率化で時間を創出！」をスローガンに事務回りの業務における不要なムダを省き、事務業務の【効率化】を促進する仕組みを作る。

<改善実績事例>

動線改善一つで1日30分の効率化／人件費年間1200万のコスト削減／簿記の知識ゼロでも出来る仕組み化 など

「突然事務員さんが辞めちゃった！」と言う難局からの仕組み対応には定評がある

<理念>

お客様の最高の笑顔を生むキッカケでありたい。

OFFICEキスクのできる事務員コラム (公式サイト)

<http://www.office-kisook.com/>

★YPP五味洩のおすすめポイント！

事務改善アドバイザーとして、YPPイチオシの高倉さん。とにかく、お客様のためになることに労を惜しまない。妥協をしない。デスクワークのみならず、時には長年放置された不要資料の山とも格闘する、なんとも頼れる事務改善「職人」です。高倉さんに事務改善してもらえれば本当に幸運だと思っています。

YPPのお客様紹介コーナー

エコリカが
選ばれる理由

- インクの種類
- シェアNO.1
- 環境にやさしい
- 経済的
- 高品質
- 安心サポート

エコリカ はリサイクルインクカートリッジにおいて
シェア **No.1** 10年連続 **No.1!**

リサイクルインクのトップブランドとして、ユーザーの皆様から好評いただいております。
*リサイクルインクカートリッジの販売シェアとしてGfK、BCNランキング('06~'15の実売データ)より自社集計。

エコリカは、主要プリンターメーカーの定番品のうち85%を製品化しています。互換インクにおいて圧倒的なシェア。画質・安定性にこだわった、高品位インクを採用。

だから「酷いにじみ」「インクがなかなか乾かない」「色が極端に違う」などのトラブルがありません。

エコリカは、お客様に安心してエコリカ製品をご使用いただけるよう、万全のサポートをご用意しております。



徳光さん

エコリカインク
3千円以上(税込)
お買い上げで!

年賀状ソフト

絶対もらえる キャンペーン

ご応募にはパッケージに付いているバーコードが必要です。
← 詳細はコチラから
<http://www.ecorica.jp/special/cp2015/>

人と地球にやさしい
eco rica

年賀状作成ソフトの定番
宛名職人
2016 エコリカ版

Windows用 (ダウンロード版)

- ◎宛名書きに適した高品位フォントを取録
- ◎すぐ使える年賀状デザインイラスト素材
- ◎さくさく動くシンプルな使い勝手

※Mac版は対象外です。ご注意ください。

キャンペーン期間：2015年11月21日(土)～2016年1月31日(日)

株式会社エコリカ 〒540-0027 大阪府大阪市中央区錦屋町1-2-9 TEL : 06-4790-230 FAX : 06-4790-2303 URL : <http://www.ecorica.jp/>

編集後記

新年あけましておめでとうございます。

2016年が始まりました。

一年の新しいスタートは、気持ちがあたたまりますね。

2015年のYPPは、事務所移転、株式会社化、ロゴ新設、ホームページリニューアルと下地づくりに取り組む一年でしたので

2016年は快適な環境で、一つ一つのお仕事や人育てにじっくり取り組み、充実させていきたいと思っております。おかげさまで、登録メンバーも着々と増えています。

【一人雇うことでは解決できないことをチームで解決する】YPPを目指して、今年も元気にまいります。

まだまだ至らない点もあるかと思っておりますので、ぜひご忌憚なくご意見お寄せ下さい。

今年も、皆様のご商売繁盛とご健勝を心よりお祈り申し上げます。

おまかせ事務代行YPP
五味渕紀子