

組織内の信頼感

はなび

組織内での「信頼性」が薄れてきたり、あるいは「ミス率」が上がってくるとそれ自体を問題視しすぎて、組織側が社員に透明性や公平性や正確性を求めます。

例えば

説明責任だなんだと説明するための資料作りに労を費やします。

例えば

できない社員ができるだけミスしない仕組みを作り上げようとしています。

しかし、極論を言えば

「私は確かにきっちり手続きをふんでミスなく仕事しています」という説明をするという仕事自体には何ら生産性がありません。

ミスをしない社員を教育し、徹底し続ける労も
誰もミスをしないシステムや仕組みを作り上げるのも
「完全」を目指す、全体の「生産性」は損ないます。

優先順位が高いのは、ミスをした時のリカバリー方法を構築する方です。

ゴルフに喩えましょう。

絶対にOBを出さない打ち方やクラブ選択では
OB率は下がりますが、バーディー率はそれ以上に下がります。
結果トータルスコアは落ちます。

私はIT業界の人間ですが、
システム屋さんはシステムに「完全性」を求めます。
同様に、人間のオペレーションや手続きにまで
事前完全性を求めがちです。(職業病ですね。。。)

はたして、その「完全」は全体効率が良いのでしょうか？
全体労力(トータルコスト)はかさんでませんか？
一定の確率でミスをする人間の業務(手続き)にまで、
完全性を求めるのは正論のようになって、ただの机上の理想論であり
適切な方法ではないと私は考えます。

なにしろ、社員は常に失敗が許されない環境では精神的にも疲弊します。
人間関係も相互監視によって余計にぎくしゃくします。
つまり「組織内の信頼感」はどんどん薄れていきます。

こう言われる人もいるでしょう。

「とはいっても、ミスしたら多大な損害がでる場合もある。
経営者や管理者としては、それはなんとしても避けたい。」

この意見には、ゴルフの喩えで考えてみましょう。

OBは2打ペナルティーです。
失格になるわけではありません。

ミスしたら、失格になるような業務において
「事故防止」として徹底的に事前チェックをさせるのは、当たり前です。

チェックシートを使ったり、指差呼称させるのもいいでしょう。
事故防止システムにてエラーチェックをクリアしないと
次の作業に移行できない仕組みもありでしょう。

私が言うのはそのような業務ではありません。

例えば、勤務表の入力ミス防止に
勤務表入力ミス防止チェックシートがあるでしょうか？

否。

なにより、管理者がチェックできるでしょう。
総務/人事もチェックすれば、二重チェックになるでしょう。
社員が多ければ、全員のチェック工数(コスト)より
一部の人がまとめてチェックするコストの方がはるかに低いでしょう。

勤務表がExcelや勤怠システムならなおのことです。
入力チェック仕様を追加すればいいでしょう。
たとえそのシステム開発費用がかかっても、すぐにペイできるはずです。