

働き方改革の裏に潜む、業務の時間泥棒「調べもの」「探しもの」「相談」…

地味にストレスがたまる「名もなき仕事」、その解決方法とは？

ビジネスパーソンは「調べもの」「探しもの」に年間約 550 時間費やしているという調査結果*も

今年4月に働き方改革関連法が正式に施行され、そんな中でも特に注目されているのは「業務時間の削減」。各企業が努力して取り組む中、なかなか減らない業務時間には、実は可視化されていない「時間泥棒」が潜んでいます。

今回は、「外回り営業」「プレゼン」等、名称がついている業務委以外で、地味に業務時間を奪っている「名もなき仕事」に着目し、その解決方法をご紹介します。

■働き方改革の裏に潜む「業務時間泥棒」＝「名もなき仕事」

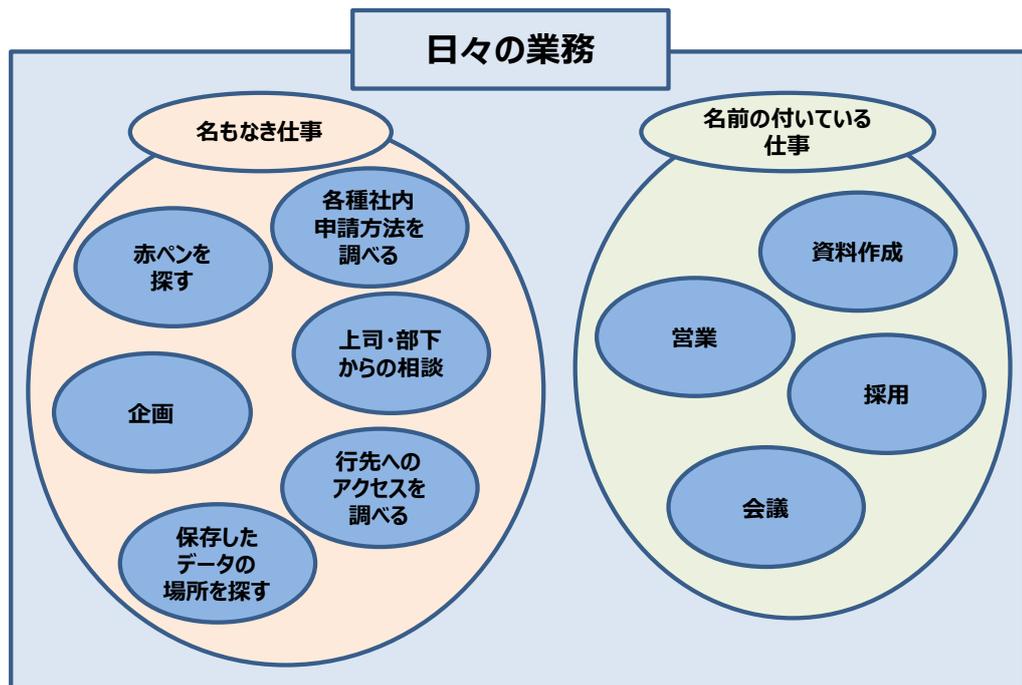
「探し物」「上司部下からの相談」「調べもの」「データ名を分かりやすく変更し格納すること」など、必ず業務中に発生する、具体的な名称がついてないこまごました「名もなき仕事」。「外回り営業」「プレゼン」のようにはっきりとした名前がないものの、これらの小さなひとつひとつの作業は、積み重なって結果的にビジネスパーソンの多くの業務時間を奪い、知らないうちにストレスとなっています。

例えば、提案資料を作るためにどれくらいの「名もなき仕事」が発生するか、考えてみましょう。



: 名もなき仕事

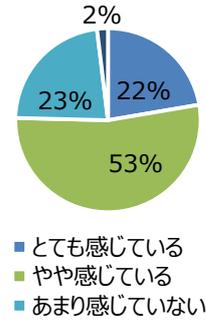
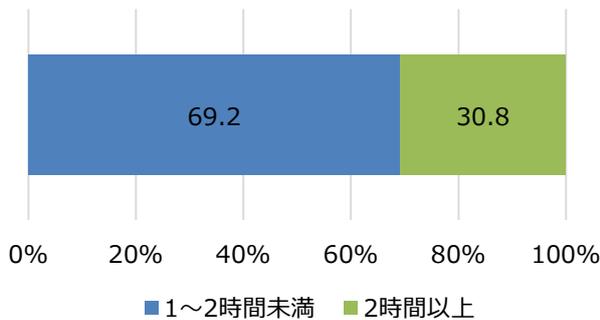
ざっくりと考えても、「社内ストレージで過去事例を調べる」「上司が適当に保存したデータ名を変更」「資料留めのクリップを探す」という3つの名もなき仕事が含まれていることから分かるように、ビジネスパーソンが直面している実態は深刻です。



■「名もなき仕事」の実態

：ビジネスパーソンは「調べもの」に毎日 1.6 時間、「探し物」に年間 150 時間を費やしている

オウケイウェイヴ総研（所在地：東京都渋谷区、所長：大山 泰）が、全国の会社員 1,000 名を対象に「社内業務」に関する調査を実施した結果、一般的な会社員は 1 日平均 1.6 時間「調べもの」に時間を割いており、計算上、日本全体で 1 日当たり約 1,057 億円相当の賃金が調べものに充てられることが明らかになりました。また、調べものに時間を取られていると思うと回答した人のうち、「仕事上での調べものによって時間を取られることにストレスを感じている」と回答した人は、「とても感じている」と「やや感じている」を合わせて 75.4%でした。



Q：あなたは、1 日のうち平均何時間、調べものをしますか。

Q：あなたは、仕事上での調べものによって時間を取られることにストレスを感じていますか。

また、大塚商会の調査によると、ビジネスパーソンは年間 150 時間も仕事上の探し物に時間を費やしていることも分かっています。

これらの調査から、ビジネスパーソンが調べもの・探し物に費やしている年間の時間を計算すると、なんと約 550 時間も上ります。^{*} 格納したファイルの場所がわからなくなった、蛍光ペンがない、郵送用の伝票がない、保存したファイルが見つからない・・・など、毎日生産性のない「調べる」「探す」行為に時間を奪われているということです。

参考：<https://www.okwave.co.jp/ri/report/report190403/>

<https://www.otsuka-shokai.co.jp/events/its/it-column/2014/0709.html>

*年間で調べもの・探し物に費やす時間
= 毎日 1.6 時間の調べものに費やす時間を年間換算時間 + 探し物に費やす時間
= [1 日 1.6 時間 × 年間労働日数 245 日 (=1 年 365 日 - 年間平均休日 120 日) = 392 時間] + [探し物に費やす時間 年間 150 時間]

■「調べもの時間」の大幅短縮を実現した事例

「名もなき仕事：社内の調べもの」での時間の浪費を改善するには、社内のナレッジ共有方法・検索体制を整えることが重要です。



サッポロビールを中心とし、ポッカサッポロフード&ビバレッジ、サッポロライオンなどを含むサッポログループ全体を統括する会社「サッポロホールディングス」（以下、サッポロ HD）は、「社内 FAQ」と「AI チャットボット」を活用し「社内問い合わせチャットボット」として、社員の「調べもの時間」を大幅に短縮することを試んでいます。

そのうちの 1 つが、人事部への「社内問い合わせ対応」の自動化です。例えば、年末調整の時期になると、書類作成の問い合わせが多く人事部に寄せられ、通常業務を行いながら従業員からの問い合わせにも対応しなければならないことで、業務過多が生じていました。

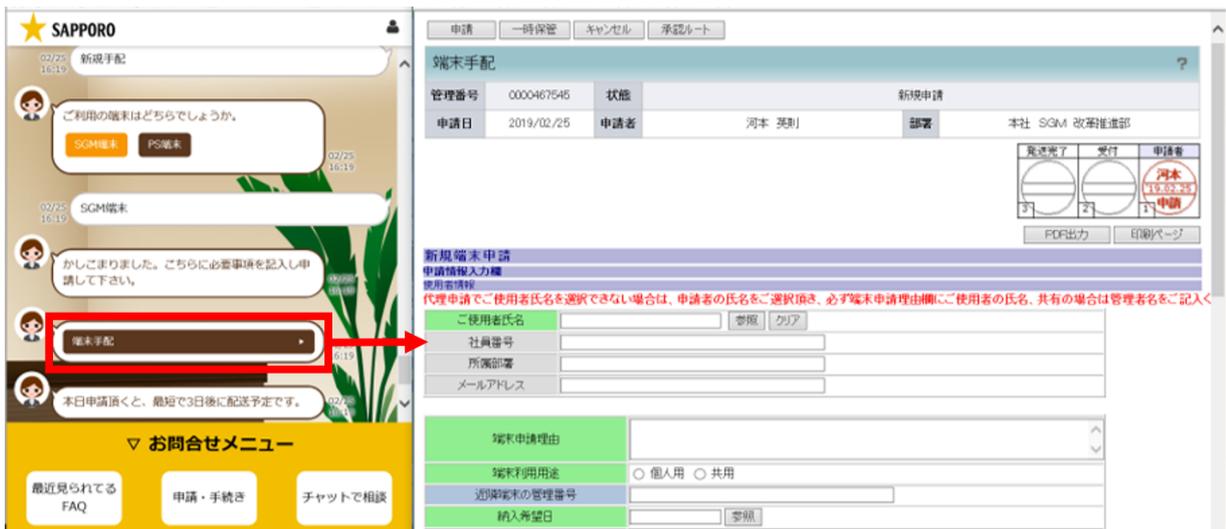
そこでサッポロ HD は、オウケイウェイヴの「OKBIZ. for FAQ」を導入し、質問と回答の組み合わせである「社内 FAQ 集」を整備しました。もともと社内には FAQ 自体は存在していたものの、知識が散在していたり適切に更新されていなかったり使いづらいもので、現場では調べたいことを探さず、知っている人に問い合わせる等、問い合わせる側もそれに対

応する側も負担が大きい状態でした。また、社内状況や現場の課題感をリサーチしてみると、社内問い合わせ対応に追われて本来業務に手が回っていない状況も分かりました。そこで、「社内FAQ集」を整備することにより、問い合わせ業務効率化を実現しました。

また、ユーザーの質問文に対して回答候補を検索し、複数の回答を表示する「AIチャットボット」も併せて導入し、2018年末には社内PCにアプリとしてAIチャットのメニューも登録しました。その結果、「AIチャットボット」活用によるFAQ参照率は6割に上がり、人事部に限らず各部署の生産性が上がりました。参照率の残り4割は実はAIに向かって「疲れたよ」というなどの雑談が占めています。こちらはこちらで、「どうもこの部署が疲れているな」と判断したり、何か困り事が起こっていること探るヒントにもなっており、AIチャットボットは業務時間の削減以外にも役立っていることが分かっています。

現在の「社内FAQ集」の利用状況は、サポートグループマネジメントでの利用からはじまって、サポートビル本社への展開ができたところで、グループ全体でいえば10%程度の人が利用している状況です。サポートHDは今後、たとえば営業担当者向けには営業用に特化したFAQを作成して、人員リソースの問題から営業担当者がもし十分に伺えていないことがあれば、そういう方から直接見てもらえるようなFAQが展開できないかと考えています。

このように、「社内FAQ集」を整備することは、単に問い合わせ業務の対応を削減するだけでなく、問い合わせ業務から開放されたことで生まれたリソースを本来業務に投資することで、企業ブランド価値創造を高めることにもつながります。



▲AIチャットボットから端末手配画面へ



▲AIチャットボットからFAQ画面へ

■ 本件についてご取材頂ける人物



佐野 浩太郎（株式会社オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 部長）

2007年、株式会社オウケイウェイヴ入社。ソリューション営業担当として、クライアントに対し、Webサポート関連のソフトウェアの提案・活用支援を行う。
システム導入担当としてクライアントへの技術的な支援業務を経験後、FAQ およびコミュニティの運用コンサルティングを担当。実データを分析しながらクライアント毎の課題解決に従事。併せて、そこで培われたノウハウと経験を元に各種セミナーにてナレッジマネジメントをテーマとした講演を実施。現在に至る。

<「名もなき仕事」について>

社内の情報管理が複雑化していく中で、何らかの対策をしていかなければ「名もなき仕事」は増えていくでしょう。オウケイウェイヴは、暗黙知を形式知にし、それを整理整頓するための各種ソリューションとともに独自の「ナレッジマネジメント」を提供しています。「名もなき仕事」にお困りの企業様の課題を解決する、弊社ならではの働き方改革にご興味があればお気軽にご連絡ください。

■ オウケイウェイヴ新着情報

<セミナー情報>

「働き方改革」は社員の自己解決力アップから！

ゼロから分かる会社内でのFAQ活用と、ナレッジ共有のポイント

株式会社オウケイウェイヴは、社内サポートの現状と課題から、実際の活用シーンからみる社員の自己解決力アップ、業務効率化を実現したFAQ活用の取組みを紹介するセミナーを開催します。

日時：6月27日（木）15:30～17:30（受付15:00～）

詳細・お申し込みはこちら：<https://www.okwave.co.jp/business/event/20190627/>

■ 会社概要

会社名：株式会社オウケイウェイヴ（英文表記：OKWAVE, Inc.）

代表者：代表取締役社長 松田 元

所在地：東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5階

設立：1999年7月

資本金：996百万円

ホームページ：<https://www.okwave.co.jp/>

