

特集

仕事を楽にするために(その2)

前回のTHANKSでは、「息抜き」の重要性について特集しました。

私自身のストレス体験についても書きましたが、何人かの人から「自分も同じような経験がある」という話を聞きました。

やはり、今の社会の中では、知らず知らずのうちにストレスが蓄積されて行くのでしょう。

さて、今回のTHANKSでは、前回の続きとして、「仕事を楽にするためにどうしたら良いか」についてまとめてみます。

「手を抜く」ための方法

前回書いた通り、「手を抜く」ための方法はとして、以下の3点があります。

その中の と に関しては、前回、具体的な方法をご紹介しました。

今回は、 について見て行きましょう。

やらなくても良いことは、全くやらない

やるべきことであっても、過剰にやらない

やるべきことは、できるだけ楽にやる

やるべきことは、できるだけ楽にやる

1) 二度手間を無くす

同じことを何度もやることは無駄なことです。

どうせやるにしても、一度で済むならば仕事は楽になります。

例えば、何か提出資料をまとめるにしても、「下書き」「清書」よりも、「一発清書」ができれば、「下書き」分の作業時間は減るでしょう。

私は今、会議の議事録については、会議の場にパソコンを持ち込んで、その場で作成しています。

以前は、議論をノートにメモして、会議終了後にワープロしていましたが、そういう仕事をもっと楽にするために、やり方を変えてみた訳です。

2) 以前使ったものを再利用する

何かをする時に、「ゼロからスタート」というのはパワーが要るものです。

以前使ったものを再利用できれば、たとえそれが「部分的」であっても、非常に楽になります。

例えば、お客様に提出する提案書。

よく「標準化」と言われますが、目次、各ページの内容、計算式等が予め決まっていれば、「手作り」で一から作成するよりも全然楽になるでしょう。

考慮すべきポイントは、「後で再利用する」ことを始めから想定しておくことです。

3) 他人が作ったものを流用する

よく、私は営業マンに対して「お客様を訪問する時は必ず土産 (= 情報) を持って行くように」と言っていますが、独力で毎回土産を用意しようと思ったら大変です。

今、私が通っている会社でも、昨年からイントラネットに全国の営業マンが作ったいろいろな営業ツールが掲載されていますが、そうしたものを「使わせてもらう」ことは、自分の仕事を楽にします。

4) 予め用意しておく

インターネットで「ブクママーク (お気に入り)」というものがあります。

これは、よく見るホームページを予め登録しておいて、簡単に画面表示する機能です。

同じように、仕事の中で「何度も繰り返す」場合は、予め用意をしておくとは仕事は楽になります。

先日、私の部下から出張伝票が回ってきましたが、95%がコピー。

日付の欄だけが手書きになっていました。

彼は、現在、会社から派遣されて、ある講座を受講しているのですが、毎回、行き先が同じなので、当然精算額も変わらない。

そうしたことから、予め内容を記載し、日付の欄だけを空欄にした出張伝票を沢山用意しているのです。

細かなことですが、こうしたことの積み重ねが自分の仕事を楽にすることにつながります。

5) 道具を使いやすくする

地図は、車で移動するルート営業の営業マンにとって、非常に重要な道具です。

例えば、予め自分の担当エリアのお客様を道路地図に色分けしてプロットしておく。

そして、タックでもつけて、どこのお客様がどこのページに載っているか分かるようにしておく。

それだけでも、いちいち、お客様を訪問する時に、住所を調べて地図をひろげるようなことは無くなりますし、近くに行った時に、どこに「立ち寄り訪問」したら良いかもすぐに分かります。

6) 新しい道具を使う

洗濯機や電子レンジ等のお陰で、世の中の奥様たちの家事は昔と比べて大きく軽減しました。

営業マンにしても、携帯電話を持つようになって随分楽になったのではないですか？

まあ、「出先まで追っかけられるようになって大変になった！」という人もいるでしょうが・・・。

道具はもともと人間の仕事を楽にするもの。

自分の仕事を楽にしたければ、やはり新しい道具を積極的に使う姿勢が大切でしょう。

ある営業マンが通勤早々カーナビを買って、営業活動に使っていると聞きました。

非常に、前向きな取組みだと思います。

7) 道具を使いこなせるようになる

キーボードのブラインドタッチができるようになるだけで、パソコンでやる仕事は一気に楽になります。

最近では、日報をコンピュータ入力する会社も増えていますが、こうしたことは、ほとんど文字のベタ打ち (単に文章を書くだけ) ですので、キーボードを見ながら一本指で仕事をしている人と比べたら3~5倍のスピードで入力できるでしょう。

8) 他の人に教えてもらう

例えば、お客様からの問合せに対して、都度、自分自身で一から調べて対応していたら大変です。

そのような時は、そのことに対して「詳しい人」に教えてもらうことが早道です。

もちろん「自分で調べる」というプロセスは自分の「知識向上」という意味では重要なことですが、やはりそれもケースバイケースでしょう。

大事なことは、教えてもらったことを自分の知識として、しっかり吸収するという意識と姿勢です。

しっかりとメモする等、何度も同じことを教えてもらうことのないような自分なりの工夫が大切です。

9) 他の人と協力してやる

ある営業所では月別の重点製品をPRするためのツールづくりを「輪番制」でやっています。

各人がバラバラにやっていたら、1人当たり12回もツールを作らなければなりません、3人だったら4回で済みます。

もともと組織というものは、「ひとりひとりではできないことを、力を合わせてできるようにする」ために生まれたものです。

皆で協力し合えば、それぞれ仕事が楽になるでしょう。

10) 他の人にやってもらう

よく「あの人は仕事を囲い込み過ぎる」と言われる人がいます。

いわゆる「なんでもかんでも自分でやらないと気が済まない人」のことです。

本人としては、「自分の仕事だから」という責任感からやっている場合が多いのですが、あまりにも自分で仕事を囲い込み過ぎると、年中、忙しいだけでなく、本来やるべき大事なことに「手が回らない」ということになってしまいます。

やはり、他の人に頼める仕事であるならば、そうした方が、その人にとっても、また組織全体にとってもベターでしょう。

11) 人を育てる

子供が育てば親は楽になります。

その理由は、それまで自分がやらなければならなかった仕事をどんどんやってもらえるようになるから。

私にしても、最初の頃は、部下に対して「ああやれ、こうやれ」と細かなことまで、指示していましたが、今はほとんど「××をしたいんだけど」という目的を話すだけで済んでしまいます。

そして、アウトプットにしても、私では到底できないものも多いです。

そういう意味では、私も最近は随分「楽」をさせてもらっていると思います。

12) 仕事自体を無くしてしまう

上記の11までは「出てくる仕事をどうやって楽にこなすか」という視点での考え方です。

しかし、やはり「こなす」ということには限界があります。

昔、消臭剤のCMで、「臭い匂いは元から断たなきゃ駄目！」というコピーがありました。仕事も同じこと。

仕事を楽にする方法の中でベストは、「出てくる仕事自体を無くしてしまうこと」です。

ある会員制リゾートクラブの事例を紹介しましょう。

会員制リゾートクラブではゴールデンウィークや夏休みといった連休前に、数多くの空室の問合せが入ります。

このような問合せに対応するために残業は恒常化。それでも処理できずにお客様に迷惑がかかるケースもあります。

そこで、その会社は会員に対して「現時点では、この日ならば空室があります」という情報をタイムリーに流すことを始めました。

「情報を流すこと」は、それまで行っていない仕事ですので、確かに「新しい仕事」が増えることになるのですが、その効果は絶大。

多くの問合せが激減しました。

「情報を流すこと」と「数多くの問合せに都度対応すること」とどちらが楽かと言ったら、圧倒的に前者です。

今は、ファックスやメールという情報システムが発達していますので、会員に一斉に情報を流すことくらい朝飯前です。

結果として、そのリゾートクラブでは、「仕事を楽にすること」に成功しました。

一人残されて... (伊藤の経験)

これまで、「手を抜く」ことについて説明してきましたが、私自身、強烈な経験があります。

私がコンサルタントになって初めて入社した会社は、多分、世の中でも有数の「ハードワーク」の会社だだと思います。

仕事の仕方はチーム制で、3～4人が一組になって、同時に3～5社のコンサルティングを担当します。

帰宅するのは、午前様は当たり前(飲み会ではありません)。

精神的にも辛いことも多く、社員の平均勤続年数は1年半。

3年勤務すれば退職金をもらえるのですが、その対象者は10人中1～2人くらいでした。

そんな会社の中で、私もなんとか仕事をこなしていたのですが、入社して1年半くらい経過した時、大きなピンチが訪れました。

景況悪化によるリストラと、自己都合の退職で私のチームのメンバーが皆、辞めてしまったのです。

仕事は相変わらず4人分。しかし残されたのは私ひとり・・・。

「こりゃあ、死んでしまうかもしれない。」と本気で思いました。

しかし、子供が産まれたばかりでフリーターになる訳にも行かないし、何より、お客様に迷惑をかけることはできないし・・・。

「まあ、やれるところまでやるしかない！」と開き直って仕事を続ける覚悟をしました。

とはいっても、さて、どうするのか？

今、振り返ると、この時ほど、「どうやって手を抜くか」を真剣に考えたことは無かったと思います。

いろいろ考えた結論は以下の通り。

ひとつのミーティングでの提出資料は5枚まで

それまで、チームとして、ミーティング毎に10枚から20枚の資料を作成し提出していたのですが、とてもそんなに作れる訳がない。

とにかく、目的から見た「大事の中の大事」に絞り込んで5枚以上は作らない！

お客様にできることはお客様自身でやってもらう

例えば、単純なデータ入力等、それまでコンサルタントがやっていた作業もできるだけお客様にやってもらう。

依頼する時は、「皆さん自身がやった方が××という理由で良いですよ。」と「FOR YOU」で話す。

結果はどうだったのか？

帰宅時間は、チームで仕事をしていた時よりも逆に早くなりました。

個人としての作業時間はやや増えたものの、全て一人で完結したため、他のメンバーと調整する必要が無くなり、その分の時間が浮いた訳です。

お客様の評価も、その後、きちんとリピートオーダーを出してくれましたので、決して低くはなかったと思います。

「手を抜くべきところは手を抜く」ために

「手を抜こう！」と意識する

「手をぬくべきところは手を抜く」ために、まず重要なことは、「手を抜こう！」と意識することです。私の場合は、医者から言われたり、周りの人が誰もいなくなって「手を抜く」ことを強く意識するようになりました。

つまり、「そうせざるを得ない」状況に追い込まれたわけです。

しかし、そういうキッカケがなく、日常業務に流されて仕事をしていると、なかなか「意識」しないものだと思います。

「忙しくて大変だ！」と認識していても、どこかで「仕方がないな」と自分自身を納得させてしまう。

結果として、慢性的に多忙な毎日。

そんな人が多いと思います。

今回は敢えて「手を抜く」という表現を使っていますが、この言葉を皆さんはどう感じますか？

日本人には、一般的に「手を抜くこと = 悪いこと」という感覚があります。

でも本当にそれが正しいのか？

大事なものは「メリハリ」であって、「なんでもかんでも一生懸命」というのは、私はやはり間違っていると思います。

「手を抜くべきところは手を抜く」ということを強く意識して、自分の仕事を見つめ直すことが大事です。

そして、その時は、「必ず、何か手を抜けるところがあるはず」という見方をしなければなりません。

よく、雑誌に「間違い探し」が載っていますが、あれだって、最初から「間違いがある」と書いてあるから見つけられる訳で、ただなんとなく見ているだけでは、絶対に間違いなんて気づかないでしょう。

「手を抜く」ために準備する

「手を抜く」ために、もう一つ重要なことは、「準備する」ということです。

例えば、過去のを再利用するにしても、予め再利用できるような工夫が必要。

道具を使いこなすにしても、その道具について勉強することが必要。

人に何か頼むにしても、経緯や目的を説明することが必要なのです。

いつも「多忙だ！多忙だ！」と騒いでいる人に限って、「そんな準備なんかしている余裕は無い！」と言いますが、それでは、いつまでたってもその状況からは抜け出せません。

「多忙」「何の準備もできない」「さらに多忙」という悪循環です。

昔から、「急がば回れ」と言われます。

忙しいからこそ、しっかりとした「準備」が大切なのです。

「多忙」「楽にする準備」「余裕」という好循環に持ってゆきましょう。

椅子から立ち上がって、そのまま背伸びをしてみてください。

その格好でジャンプできますか？

膝を曲げなければ飛べないですね。

それがまさに「余裕」ということ。

多少の余裕が無ければ、良い仕事はできないと思います。