

解 図 100 事例
ご っ わ かる 100 事例

仕事の改善&創意工夫100

はじめに

仕事の「改善」とそれに伴う「創意工夫」は、業種・職種に関わらず、ビジネスマンにとって永遠のテーマといえます。日々の業務において、「もっと上手く行く方法はないだろうか」「もっと良い成果をあげられないものか」と模索しながら、なかなか結果に反映されず、もどかしさを感じている人も多いことでしょう。

そこで、本テキストでは、仕事の効率を高めるための方法を「改善」、仕事の質=付加価値を高めるための方法を「創意工夫」と位置づけ、意識とノウハウの両面から「良い仕事」と「良い成果」を実現するための方法について学んでいきます。

「改善」と「創意工夫」に関するさまざまな仕事術を網羅している内容になっているため、なかには「これは今すでにやってる」「聞いたことある話だな」というものも含まれているかもしれません。ですが、体系的にまとめ直した構成になっていますので、もう一度一から「学び直す」という気持ちで取り組んでいただければ幸いです。

なお、このテキストは二部構成になっています。

前半（1章～10章）は、「改善」の方法に焦点を当て、「改善」とは具体的にどのようなものなのか、時間管理、ミスの改善、整理整頓、さらにはコミュニケーションや体調管理、タイムマネジメント、共有システムなど、仕事のさまざまな場面で、どのような改善策を施せば良いかを取り上げています。

後半（11章～20章）は、「創意工夫」をテーマにしています。ここでは、コミュニケーションや言葉遣い、伝わる文章、人を動かすための創意工夫の具体的な実践方法などをご紹介します。

本テキストには、仕事の「なるほど!」がたくさん詰まっています。ぜひ、さまざまなビジネスシーンで活用していただければ幸いです

目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。

1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

章	内 容	P	予定日	終了日
1	仕事の改善って何？	10		
	<input type="checkbox"/> 1 改善で「大切なこと」とは？	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 「やり方」を変えるには？	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 「ない」なかで変える	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 「とりあえず」変える	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 「大事なこと」から変える	14	/	/
2	時間管理の改善①	15		
	<input type="checkbox"/> 6 仕事のバランスを見直そう	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 質・量・時間のバランス配分とは？	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 仕事の効率化の盲点とは？	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 優先順位を決めるには？	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 自分のスタイルの分析	19	/	/
3	時間管理の改善②	20		
	<input type="checkbox"/> 11 段取り力とは？	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 朝5分間のプランニングの重要性	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 自分への「アポ入れ」をしよう	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 “雑用に追われる”をなくすには？	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 「期限に間に合わない」への対処法	24	/	/
4	ミスの改善	25		
	<input type="checkbox"/> 16 「3M」の異常を解消する	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 うっかりミスをなくすには？	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 ヒューマンエラーはだれのせい？	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 人間はミスをするもの	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 再発ミスを防ぐには？	29	/	/
5	整理整頓の改善	30		
	<input type="checkbox"/> 21 身のまわりの「整理基準」の作り方	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 元に戻させる「仕掛け」作り	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 ファイル縦置き原則	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 ファイル表示方法の統一	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 必要なとき・必要なだけの資料	34	/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
6	コミュニケーションの改善	35		
	<input type="checkbox"/> 26 「報・連・相」を見直す	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 まずは相手を受け入れよう	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 思い通りに動かない人への対処法	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 チームリーダーのコミュニケーション	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 他人を変える前に自分を変えよう	39	/	/
7	体調管理の改善	40		
	<input type="checkbox"/> 31 やる気が出ないときのリフレッシュ法	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 「疲れがたまりやすい」を改善するには？	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 人に迷惑をかけない休み方とは	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 メンタル管理の四つのポイント	43	/	/
	<input type="checkbox"/> 35 相談相手を確認しよう	44	/	/
8	仕事の手順の改善	45		
	<input type="checkbox"/> 36 「情報処理」と「業務処理」	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 定期的に「仕事の棚卸し」をしよう	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 スケジュールリングの余白を作ろう	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 仕事の進め方のルールを作ろう	48	/	/
	<input type="checkbox"/> 40 ノウハウを共有化しよう	49	/	/
9	目標設定の改善	50		
	<input type="checkbox"/> 41 目標を共有化しよう	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 数字に置き換えてみる	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 「改善型」目標と「変革型」目標	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 ルーティン業務とプロジェクト業務を見極める	53	/	/
	<input type="checkbox"/> 45 突発仕事に対応した目標を設定する	54	/	/
10	メールの改善	55		
	<input type="checkbox"/> 46 ビジネスメールの基本ルール	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 メールを書き方を再確認する	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 「何を伝えたいか」を吟味する	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 送信ミスを防ぐ	58	/	/
	<input type="checkbox"/> 50 メールは万能ではない	59	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
11	創意工夫って何？	62		
	<input type="checkbox"/> 51 「改善」型の仕事と「創意工夫」型の仕事	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 創意工夫の前提には「おもてなし」の精神がある	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 現状を変える創意工夫	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 夢を叶える創意工夫	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 相手に喜びをもたらす創意工夫	66	/	/
12	お客様への「創意工夫」	67		
	<input type="checkbox"/> 56 創意工夫の一步は「付加価値」作り	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 あえて「手書き」にする	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 自己開示をしよう	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 相手に話をしてもらおう	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 「お徳感」を生む一工夫	71	/	/
13	接遇における創意工夫とは？	72		
	<input type="checkbox"/> 61 「笑顔」は「知識」より強し	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 アフターフォローの重要性	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 「クレーム」を「金言」に変える工夫	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 見た目は「清潔感」がすべて	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 礼儀と敬語はやっぱり大切	76	/	/
14	言葉遣いにおける創意工夫とは？	77		
	<input type="checkbox"/> 66 「謝る力」は信頼感の証	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 相槌で相手の承認欲求を満たそう	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 「とっさの一言」があなたの付加価値を高める	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 相手の名前を呼ぼう	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 「でも・しかし」で話を切らない	81	/	/
15	伝わる文案（文書）を作る創意工夫	82		
	<input type="checkbox"/> 71 スタートラインは「相手の立場」	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 読んだ人の「やる気」を引き出すポイント	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 「一言で説明できる」キーワードを作る	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 効果的な議事録を作るには？	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 お詫びの文章の三つのポイント	86	/	/

目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
16	人を動かすための創意工夫	87		
	<input type="checkbox"/> 76 「働きかけの強度」について知ろう	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 「報酬」で人を動かす	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 「恐怖」で人を動かす	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 「権威」で人を動かす	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 「快」の気持ちで人を動かす	91	/	/
17	コミュニケーションの創意工夫	92		
	<input type="checkbox"/> 81 良い質問の仕方・悪い質問の仕方	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 相手の言葉を言い換えて展開する	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 「良いところ」を取り上げる	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 自分の経験を会話に織り込む	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 話やテーマを魅力的にするには？	96	/	/
18	「創意工夫ノート」をつけよう	97		
	<input type="checkbox"/> 86 「創意工夫ノート」をつけるときのポイント	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 1ページ1テーマで構成する	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 ビジュアル化しよう	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 「妥当性」と「必然性」で取捨選択する	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 「So What」と「Why」を考えよう	101	/	/
19	創意工夫を定着させる	102		
	<input type="checkbox"/> 91 「モノマネ」から始めよう	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 当たり前なことこそ、疑問を持つ	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 多様性を採り入れよう	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 世代間コミュニケーションを増やそう	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 「プロ意識」を持つ	106	/	/
20	創意工夫を継続するには	107		
	<input type="checkbox"/> 96 成功体験を少しずつ重ねる	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 「楽しい」という気持ちがすべての原点	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 物事の魅力を引き出すために	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 仕事のなかに遊び心を採り入れる	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 時間は作り出すもの	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/

第1章～第10章

仕事の改善

改善で「大切なこと」とは？

学習のポイント

POINT ① 「改善」は、企業に関わるすべての人に求められるもの。

POINT ② 「改善」は「大変」に考えるのではなく、「小変」でとらえることが大切。

「改善」は、現代の変化の激しいビジネスの現場において、業務効率を上げて組織の力を強化していくために欠かせない要素です。

しかしその一方で、「改善」を進めたいがなかなか上手くいかない、という声もしばしばあがります。「改善」という言葉の解放が人それぞれで、混乱が起こりやすいことも一因と考えられます。

「改善」で大切なことは、以下の四つにまとめられます。

- ①「やり方」を変える
- ②「ない」なかで変える
- ③「とりあえず」変える
- ④「大事なこと」から変える

具体的な説明は各項に譲るとして、簡単に紹介すると、①は、以前から続けていた仕事の方法を変えること。②は、予算や時間がない、人材がないなかでどのように改善を実現するかということ。③は、改善をどこから始めることができるのか、その実現性を見極める目を持つこと。④は、「改善をしていいところ」と「してはいけないところ」を十分に見極め、「していいところ」を「手抜き」することです。

改善は決して難しいプロジェクトではありません。大変とは「大きく変える」と書きます。仕事のやり方を根本的に変えることは大変です。しかし、改善は必ずしも大変を実行するのではなく、やり方を少しだけ変える「小変」で十分です。「小変」だと、誰でも手軽に、なおかつ日常的に実行できます。

ぜひ、上記の「大切なこと」を踏まえて、改善を進めてください。

なお、「改善」と「改良」の違いについて説明すると、一般的に「改善」はシステムや手法、行動をよりよくなるように改めること、「改良」は生産財（製造機械など）や消費財（商品・製品）などの品質を良くすることと区別されます。人的な作業や行動に深く関わる「改善」は、企業に関わるすべての人に求められるのです。

改善で「大切なこと」

改善とは

①「やり方」を変える

②「ない」なかで変える

③「とりあえず」変える

④「大事なこと」から変える

誰でも手軽に
実施できるのが、
改善!



「やり方」を変えるには？

学習のポイント

POINT ① 業務目的を達成する方法は、必ずしも一つではない。

POINT ② 「仕事の目的」を再確認することが改善への第一歩。

まずは、「やり方を変える」について考えていきましょう。改善の目的の一つは、「仕事の任務目的をより良く達成するために、より良い手段を選び、より良い方法に変えていく」ことです。

仕事の任務目的、あるいは業務目的を達成する方法は、多くの場合、複数の方法が存在します。

かつては「最良だった方法」「必要だった手段」が、時代の流れとともにベストとは限らなくなる場合、以前のやり方にこだわり続けることは、状況の変化への柔軟な対応力を失うことにつながりかねません。状況の変化に対応し、より良い方法や手段に変更していけば、仕事をもっとスピーディーに、なおかつ、安全・最適に改善できます。

また、よく「マンネリを打破せよ」というスローガンが掲げられることがあります。しかし、言葉だけで変化を起こすことはできません。「これは何のための仕事か」「何をなす

べきなのか」と、「仕事の目的」を再確認することこそが、有効な方法です。

「目的」が明確になれば、「方法・手段」も明確になります。つまり、一つの方法だけではなく、さまざまな手段・目的が見えるようになるのです。そのなかで最適・最良の手段を選べば、マンネリ打破につながり、仕事は目に見えて改善します。

もう一つ大切なことは、「とりあえず」気楽な気持ちで着手すること。この「とりあえず」には、「分割発注」という意味があります。最初から大量発注するのではなく、様子や状況を見ながら、少しずつ追加していく。改善もそのような考え方で取り組みれば良いのです。

変化が著しい現代のようなグローバル化時代では、指示されたことを正確におこなうだけでは対応しきれません。一つの方法に固執すると、時代に取り残されてしまいます。仕事の基本に加え、ちょっとした工夫や改善が常に求められる時代になっているのです。

「やり方」を変える

方法は一つだけ??



仕事の目的を
再確認



「さまざまな方法」が
あることを再発見!!



「ない」なかで変える

学習のポイント

POINT ① 「ない」ことに着目するのではなく、ないからこそ改善できないかを考える。

POINT ② まずは「せめて」から始める。改善するには、まず第一歩を踏み出すこと。

私たちの仕事には、さまざまな制約があります。たとえば、「金がない」「時間がない」「人手が足りない」「人材がない」「ノウハウがない」「コネがない」「設備がない」などです。

すると「金があれば・時間があれば完成できるんだが」という声も出てきます。確かに十分な予算や時間があれば、誰でも思い通りに事が運ぶでしょう。改善できない人は「ないこと」をできないことの言い訳として利用します。

一方、改善上手な人は、同じできないことに対して、「だからこそ改善が必要ではないか」と考えます。

このように、改善には「予算がない、時間がない、人がいない」といった、ないない尽くしのなかでおこなう「現実対応能力」・「制約対応能力」が不可欠です。

実際、改善は「現実的制約」をどのように乗り越えるかの連続で、それこそが「改善実施のノウハウ」に直結します。

こうした制約を乗り越え、改善を実施するには、次の3原則で取り組むことをお勧めします。

①複数のレベルから攻める

②複数の角度から攻める

③部分から攻める

問題を解決するためには、根本的解決がもっとも望ましいのは当然ですが、このような根本的解決をいざ実施しようとする、どうしても大規模なものになってしまい、費用や時間は当然かかります。根本的解決にこだわっていると、なかなか改善が進みません。

このような場合には「せめて」という言葉を思い出してください。すると、最善策にとられず、次善策の対策案を受け入れることができるようになります。

改善のレベルを落としていけば、「とりあえずの改善」に持ち込むことができます。まずは第一歩、そこから改善は始まるのです。

「ない」なかで変える

「お金がない」「時間がない」「人手がない」……



「ない」を前提に考える

改善が実行できる!



「とりあえず」変える

学習のポイント

POINT ① 改善に王道なし、できることから始めることがコツ。

POINT ② 「とりあえず」——この言葉こそ改善の極意。

仕事上の問題に対しては、一つの局面だけでなく、複数のレベル・角度・方法からアプローチしたほうが得策です。複数の対策をまとめて実施し、一挙に解決を図ろうとすると非常に煩雑化するためです。

「改善」についても、同様のことがいえます。大きな問題に対処する際は、「まずはできることから」分割着手を進めることが、改善的問題解決の定石です。

また、改善提案のときに、「いいアイデアだが、実行はできない」「残念ながら、そのアイデアは不採用」という声があがるのがしばしばあります。予算や時間、人手などの問題により、改善が実施したくてもできないという、“現実的な制約”という壁にぶち当たるケースは少なくありません。

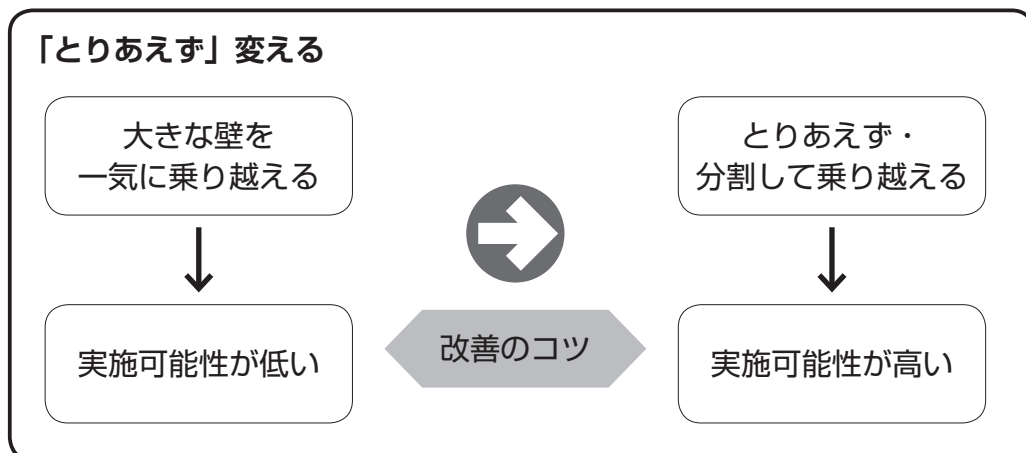
この壁を乗り越えるために必要なのが、「とりあえず」という言葉です。

たとえば、改善策を実行する際、はじめからパーフェクトな結果を求めるのではなく、「と

りあえず1週間実施しよう」と時間を限定して提案するとします。改善策を実行していけば、さまざまな問題点が見えてくるでしょう。その結果、1週間たったときに「もっとこうしよう」「ここが問題だ」と、さらに具体的な改善点を見出すことができるようになるのです。

「改善」を実行に移すには、まず動かしてやることです。綿密で洩れのない改善案が完成するまで実行しない、というスタンスでいると、あっという間に時間が過ぎ、その改善策を実行する頃には、すでに手遅れになっているケースもあります。

現代のビジネスには、時代のニーズを素早くくみ取る柔軟性やスピード感が必要とされています。これからは「とりあえず実行してみよう」を合言葉に、まずは小さな改善からトライしましょう。それで良ければ「もう1件」「さらにもう1件」と改善を推し進めていけば良いのです。千里の道も一歩から——これが、改善のコツなのです。



「大事なこと」から変える

学習のポイント

POINT ① 手抜きには「してはならない部分」と「してもいい部分」がある。

POINT ② 「前向きな手抜き」をすれば、創造的なことにエネルギーを割くことができる。

改善の目的とは「仕事の任務目的をより良く達成するために、より良い手段を選び、より良い方法に変えていく」ことだとP11で述べました。それを実現するのが「前向きな手抜き」といえます。

「手抜き」というと、あまり良いイメージを持たれないかもしれませんが、「前向きな手抜き」は、単なる手抜き＝さぼりという意味ではありません。「前向きな手抜き」を実施するには、「手抜きしてはならない部分」と「手抜きをしてもいい部分」を明確に区別しなければならず、その前提として「優先順位を意識する」ということが不可欠です。

「手抜きしてはならない部分」と「手抜きをしてもいい部分」が、私たちの仕事には、必ずといって良いほどあります。その区別ができない人は、何もかも同じように一生懸命がんばろうとします。また、肝心なところで手抜きしてしまい、失敗をおかしてしまうこともあります。

たとえば、安全や品質管理、顧客対応などの絶対におろそかにしてはならない分野や、ここぞという商談・プレゼンテーションの席で結果を出すことは最優先事項であり、手抜きは許されません。

しかし、仕事のなかには「それほど重要ではないこと」「ほかの方法でも十分なこと」もあります。たとえば、伝票の作成や報告書の書き方などで、重複・反復・二度手間の箇所などがあれば、そういった無駄はできるだけ省いて仕事を進められるようにします。

ここで肝心なのは、仕事のなかで力をかけ

るべき優先順位をしっかりと把握できたら、優先順位の低いものへの省エネ化によって生じた余力や余裕を「手抜きしてはならない重要な部分」に、じっくり、念入りに投入するということです。ただの業務効率改善だけではなく、優先順位によるエネルギー配分ができて初めて、「前向きな手抜き」が成立しているということが出来ます。

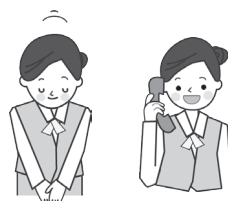
「大事なこと」から変える

前向きな手抜きとは……

- 「手抜き」をして良い仕事
伝票作成、報告書の書き方など



- 「手抜き」をしてはいけない仕事
安全・品質管理・顧客への誠実な対応など



前向きな手抜きで、
仕事が改善