

# 【伴走支援のサマリ】

## 株式会社指宿白水館：多能工化

産業分類

社員数\*1

M.宿泊業

312

### ①ビジョン（背景と目的）

- ✓ 指宿白水館では、社員の働き方で問題が生じており、多能工化の導入を検討していたが、社内での検討が進まなかったため、本事業での検討となった。
  1. 部門間のセクショナリズムが存在していること
  2. 社員から不満の声が挙がっていたこと

### ②取組（ソリューションの内容）

- ✓ 部門ごとに業務一覧を作成し、多能工化対象の業務整理を行うこととした。
- ✓ 具体的には、システムや会計処理等、知見や経験が問われる業務は、多能工化の範囲に含めるかどうかを整理することで、多能工化対象を明確にするように進めることとした。
- ✓ また、試験的に多能工化を進めることや研修を進めることで、社員の懸念解消を行うこととした。

### ③取組（課題や難所と、その対応）

- ✓ 多能工化の導入に向けて、検討を進めていた中、社員より懸念の声が挙げられ、一時延期の事体となった。
  1. 多能工化を実施するにあたり、教育や研修等、一時的に人員不足になってしまうことを危惧している
  2. 多能工化の範囲が明確に伝えきれていないため、対象業務や移管方法等に不安を抱いている
- ✓ そのため、アンケートやヒヤリングを介して、社員が抱える懸念を整理し、具体的な対策案を提示し、社員の懸念解消を進めることとした。

### ④得られた成果

- ✓ 多能工化研修の受講人数  
20人/年・40時間/人 → 62人/月・1時間/人
- ✓ 研修を通しての多能工化への理解度  
理解が深まった：62% → 82%

\*1：2021/3月時点 モデル候補企業の応募受付時情報より

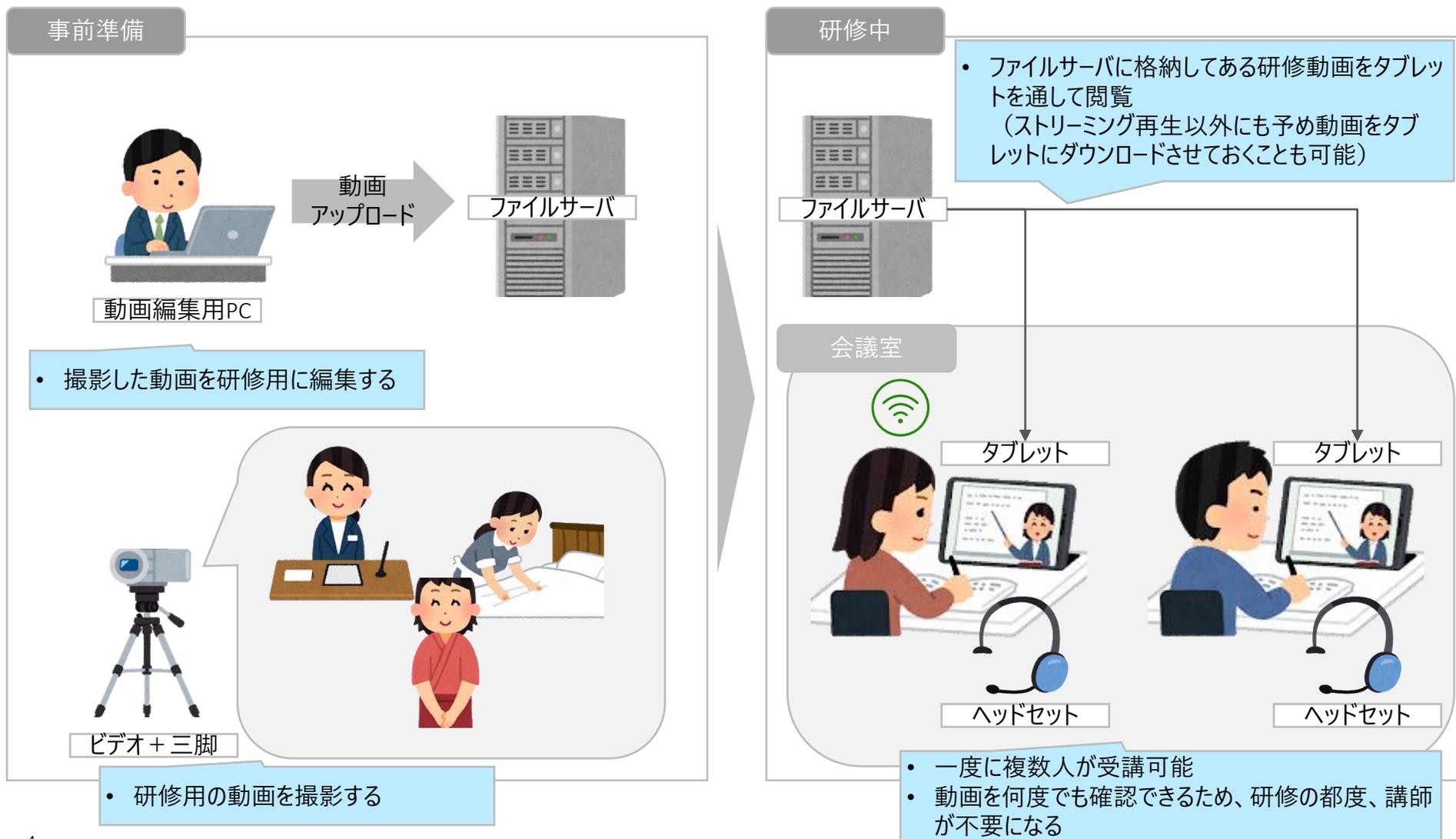
# 本事業では、部門間のセクショナリズムの解消や新しい働き方の実現を目指すために、従業員の多能工化を検討対象とした

## 本事業の検討対象

課題		根本原因	対策案
①	部門間の連携が十分でない	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当業務しか理解しておらず他業務への理解に欠ける</li> </ul>	<p style="text-align: center;">従業員の多能工化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員を単一業務しかできない状況から複数の業務を担当できるように多能工化する</li> <li>多能工化について検討が進まない状況を分析し多能工化に向けた計画を策定する</li> <li>スモールスタートで早期に実現し、運用しつつ課題を検出し手当てしていくアプローチをとる</li> </ul>
②	週休3日の導入によってシフト調整がより困難になった	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当業務が1つのみで、繁忙期が偏ることが多い</li> </ul>	
③	勤務場所が広く移動による非効率が多く発生している	<ul style="list-style-type: none"> <li>単一業務しかできない従業員が多く移動せざるを得ない</li> </ul>	

# 多能工化研修を動画にすることで、研修や復習の効率を上げる仕組みを構築した

## 多能工化の教育環境イメージ



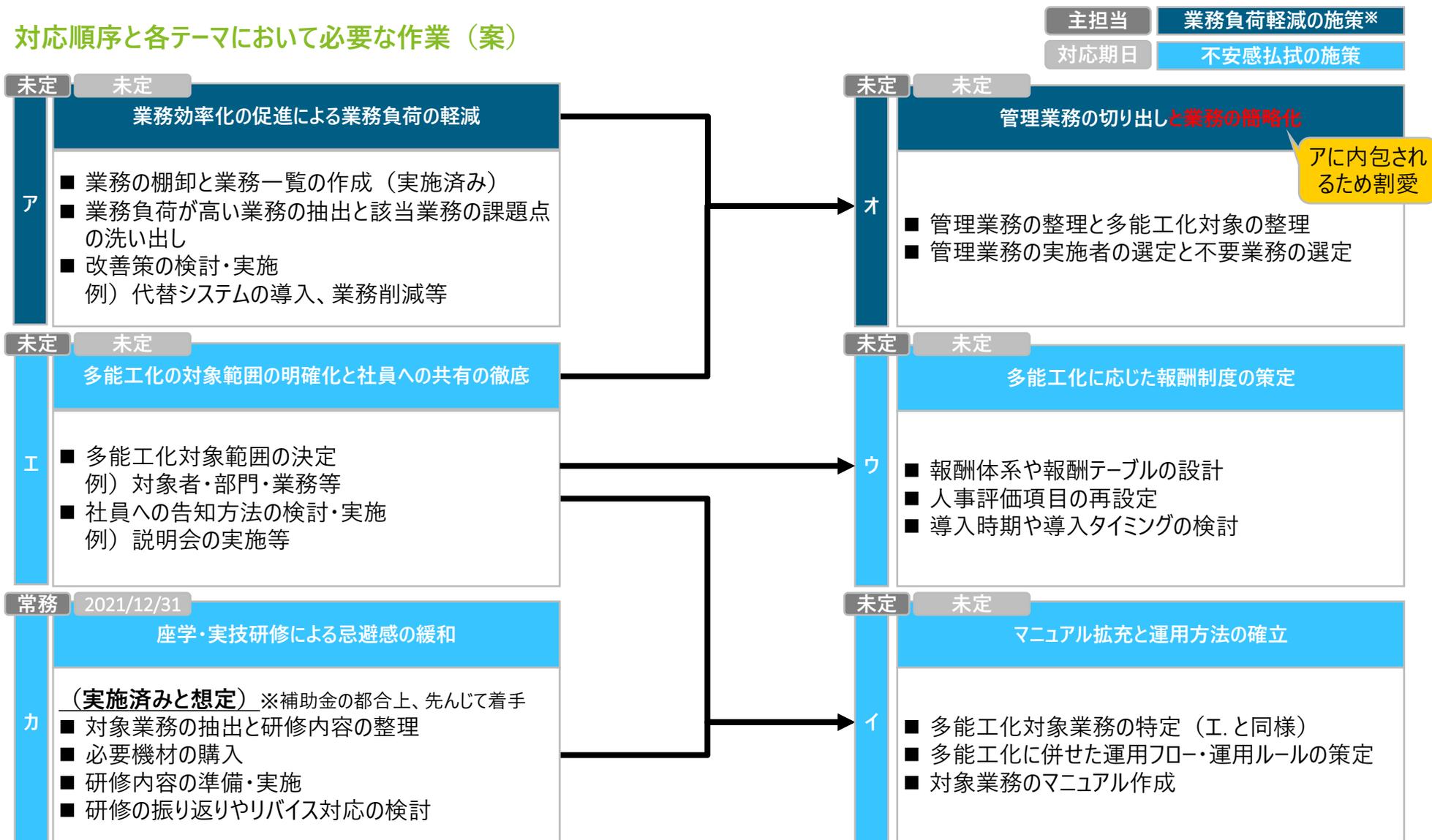
# 多能工化への課題を整理し、対応方針案を検討した

## 多能工化への課題と対応方針案（一部抜粋）

課題		根本原因	対応方針案
ナレッジ共有・教育	1 教育環境が構築できていない。加えて、通常業務でも手が回っていないため、多能工化に割く余裕がない	A 通常業務の業務負荷が高いため、新しい業務の教育ができない	ア 業務効率化の促進による業務負荷の軽減
	2 過去、研修時間を設けられていたが、社員が少なくなったことで、研修時間を設ける事ができていない		
	3 お客様が増加傾向になっている状態のため、益々、研修の時間を確保する事ができない		
マニュアル	4 マニュアルが、業務範囲全てを網羅できていないため、現場での教育が必要になっている	B マニュアルでは、特殊な事例の記載がない	イ マニュアル拡充と運用方法の確立
	5 マニュアルはあるが、全容を網羅できていないため、マニュアルの内容だけで業務を行えない		
報酬制度	6 多能工化を行う事で、業務知識やスキルが向上するが、社員への処遇改善がない	C 多能工化に応じた報酬制度が整っていない	ウ 多能工化に応じた報酬制度の策定
不安	7 多能工化の業務範囲を、現場社員が把握できていないため、不安である	D 多能工化PJチームが多能工化の対象範囲を伝えきれていない	エ 多能工化の対象範囲の明確化と社員への共有の徹底
	8 多能工化の対象範囲を理解しておらず、本社業務も対象になると危惧している		

# 対応方針は優先順位を設けて進めることで、着実に多能工化が進捗させる

## 対応順序と各テーマにおいて必要な作業（案）



※業務負荷の軽減だけで、多能工化に必要なリソースを確保できない場合は、別途、採用計画の策定も必要

## 今回の取組によって期待される費用対効果は、以下の通りである

### 申請時点での目標設定と効果測定結果

目標	実績	内容	現状
<input checked="" type="checkbox"/> 通信機器活用(DX)の成果	<p>研修受講人数62人と目標を突破したが、研修動画制作に時間が掛かり、一人あたり研修時間は1時間と目標の1.25%に留まった。</p> <p>今後は研修動画をさらに充実させて、研修受講者数増加はさることながら、一人あたりの研修時間を毎月7時間を平均目標に、年内(12月)に達成できるように実行していく。</p>	<p>多能化研修受講人数の増加及び研修内容の習熟度増加</p> <p>20人/年・40時間/人 ⇒40人/年・80時間/人</p>	<p>多能化研修実施時間</p> <p>20人/年・40時間/人</p>
<input type="checkbox"/> 業務コスト削減の成果			
<input checked="" type="checkbox"/> 働きがい向上の成果	<p>動画による研修にて効率よく多くの従業員を受講させることができた。</p> <p>今回の動画による研修受講後のアンケート結果は62人中51名 82%が、理解が深まったとの回答結果が得られた。また、多くの受講者から前向きな意見や湯某が多く、更なる研修動画やより深掘した内容の動画制作を所望しており、モチベーションアップにつながっていると実感できた。</p>	<p>研修環境を整備することにより研修効果を向上させる。</p> <p>研修受講後のアンケート結果 (受講者の8割以上が理解度が深まったと回答結果を目標とする)</p>	<p>研修後のアンケート結果</p> <p>※前回アンケート結果 理解が深まった：62%</p>