

箕面市役所様業務改善活動について <感想>  
業務改善事例(民間)

2005年10月6日

コクヨビジネスサービス株式会社

**KOKUYO**

ひらめき  
はかどり  
こちよさ

## 業務の効率化について

工数調査による可視化の作業により、ブラックボックス化していた業務が業務項目・工数というかたちで整理され、今後の業務改善につなげられる根拠となる一つのデータができた。

改善計画書の作成を通じ、改善案を作成するためには、現状について繰り返し自問することにより現状の認識を深め、問題点をより明確にすることで、的を得た改善案に近づくという経験を今後の業務改善に活かしていただきたい。

## コアミッションの明確化・アウトソーシングについて

市の職員でなければできない業務とはどんなことか、ということについて日ごろから考える習慣を持つべき、と考える。  
コアミッションをきちんと整理し理解することで、アウトソーシングすべき業務も見えてくる。

## 予算の壁・法律の壁・組織間の壁

予算や法律上の制限の存在が大きく、複数の部門が関係する業務改善などはその調整に相当の時間が必要とされ、これらの壁が改善のスピードに大きく影響している。

< K社 > (社員400名 グループ会社の間接業務を請け負うシェアードサービス会社)

従来、会社の一部門であった間接部門が分社し、売上・利益を確保するために実施した業務改善

## サービスのメニュー化・業務価値の数値化

サービスをメニュー化し、個々に価格づけすることで、価格の適正化を図る指針とする

< 例 >	サービス名	単価	請求単位	サービス内容
	賃金計算サービス	円	人	勤怠集計・変動データ入力・計算処理・納税処理・データ管理・年末調整
	メールサービス	円	人	社内便・宅配便・郵送物の受領・仕分け・配布・回収、後納郵便・私書箱の管理、業者対応、支払処理

## サービス内容・納期の明確化

サービスの『品質保証の内容』を顧客に対し公開し、日々のサービスのレベルアップをめざす

< 例 > サービス名 賃金計算サービス

・提供する価値: 勤怠管理、給与計算、所得税、住民税計算の正確なローコストオペレーション

〔提供内容の例〕

- ・就業カレンダーの作成
- ・勤務記録表提出案内・回収
- ・月例給与算出

〔頻度〕

- 年1回
- 月1回
- 月1回

〔納期〕

- 年末
- 毎月第5営業日
- 支給日6営業日前