

お悩み相談室

68 動画マニュアル活用による働き方改革

設備お悩み解決委員会

相談 66

ホテルで保守メンテナンスをしています。修理依頼が多種多様にあり、対応に時間を要しています。有効な手立てがあれば教えてください。

標準作業手順書を動画にすることで情報共有と手順を正しく伝え、業務品質の向上に取り組んだホテルオークラ東京ベイ事業所の例を紹介します。

◎ペーパーからビジュアルベースへ

保守メンテナンス会社の経営課題として、高度情報化社会への対応が求められています。ところが、ノウハウ・情報の共有化が進まず、必要な情報がどこにあるのかわからないといった問題が発生しています。現代では、文字だらけの書類や頭の中にあるノウハウに頼ることから脱却することが重要です。

◎ホテルのメンテナンス作業構成と現場の課題

当社がサポートしているホテルのメンテナンスは、日常巡回点検、定期点検、什器調度品の修理などの依頼作業で構成されています。

現場の作業は依頼作業が54%を占めており、件数にすると1日約30件あります(図1)。修理の分類も100種類程度あり、OJTによる指導でそれらを習得するには限界があることが課題でした。そこで、点検業務と依頼作業の項目からツールを活用し、動画マニュアルをつくることにしました。

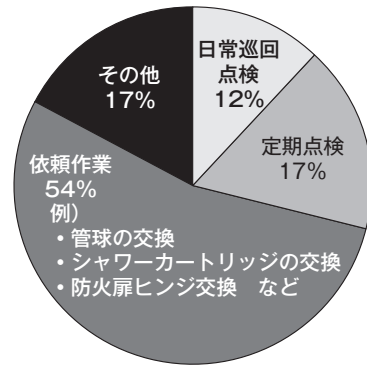


図1 現場のメンテナンス作業の割合

◎画像・動画マニュアルの選定

【目的】

- ①画像・動画マニュアルを導入し、情報共有を行って、業務品質の向上を図る。
- ②業務のやり方を見直し、働き方改革を進める。

【アプリの決定と活用】

- ①マニュアル作成がしやすいこと、マニュアルの共有に優れていること
 - ②デバイス(PC, スマホ, タブレット)を選ばずに、すぐに作成できること
 - ③セキュリティがしっかりしていること
- この3点を重要ポイントとしてアプリを選定し決定しました。

そして次に、ツールを導入してどのように活用し定着させるかを、実際に作業する社員で話し合い、ツールを使用する運用体制を定め、通信環境を確認し、運用するためのルールを決めました。

【運用体制】

運用上、建物、設備、機器ごとに対象範囲を4



図2 動画マニュアル目次

め、継続的に作成・改善・使用ができることが重要でした。そのうえで、現場社員がどのようなシーンで使うかを検討しました。

【環境設定】

通信インフラが整っており、安定していることが求められました。通信が不安定な場所では、いったんデータを保管し、通信が可能な場所で再設定することにしました。

【ルール・マニュアル】

表記・作成・運用の各ルールを決め、統一感のあるマニュアルを作成することにしました。

◎画像・動画マニュアルの作成・導入

事業所メンバーをサポートする社員を中心に原案の作成を行い、修正を事業所の社員が行う手順で、マニュアルの作成を始めました。点検場所や安全に留意する点などを中心に、現場社員の視点を大事にしつつ、修理作業をワンステップずつくり上げていきました(図2)。

画像・動画マニュアルを作成してわかったのが、依頼された作業を行う際、これまでは個人の経験に頼って作業していたことです。そうした部分も画像・動画マニュアルの手順に組み込むことでノウハウを共有できるようにし、品質の向上と安定化につなげました(写真1)。

◎フォローアップ

現場と検討してマニュアルを作成することがで



写真1 動画マニュアルを見ながらの作業の様子

きたので、さらに現場に沿った使いやすい内容にすることを目指しました。そこで、事業所内アンケートを実施して社員からの意見を取り入れ、定期的なサポート体制をつくり、ツール活用の相談窓口を開設しました。

その結果、業務全体の見直しによって効率が上がり、作業時間を15%削減すること、業務品質を向上することができました。今後も、さらに迅速で確実な情報伝達が行えるよう、さまざまな意見を取り入れ、フォロー体制を強固にしていくとともに、他の現場にも展開していきたいと考えています。

しかしながら、マニュアルは、つくって終わりではなく、ここから更新してよりよいものにするために、継続的に改善をしていかなければなりません。ツールの導入は手段であり、目的ではないことを社員に理解してもらいながら継続的に行動し、本来の目的である働き方改革をさらに進めていきたいと思っています。

* * *

本委員会では読者の皆様からの「お悩み相談」をお待ちしています。

◆送り先
 〒101-8460 東京都千代田区神田錦町3-1
 (株)オーム社「設備と管理」編集部
 設備お悩み相談係

(TMES 針替 崇行〔ハリガエ タカユキ〕)