

# ビフォー → アフター すぐ分かる



## 改善例 社内で画面表示

### 社員の士気高揚に効果

#### 越野運送

【大阪】越野運送(越野泰弘社長、大阪市都島区)では、業務効率や輸送品質アップを目的に、社内に改善前と後の様子を写真で示すディスプレイを設置、従業員の士気高揚に効果を上げている。

(小菓史和)

清掃用具などの生活関連用品、精密機械、医療関連商品と取扱品目が多岐にわたるため、荷物の種類や荷主、納品先によって荷姿や現場のルールが細かく異なる。業務の均質化と品質向上を目的に、品質管理の国際規格ISO9001の認

証をいち早く取得。マニュアル化を図ることで、高いサービスレベルの維持に努めてきた。不適合事案などを改善した際、これまでは社内報や掲示物で従業員に伝えてきたが、4月から事務所入り口に大型ディスプレイを設置。画面左に改善前、右に改善後の写真を配置し、一目で分かるようスライド形

式で掲示するようにした。越野社長は「そのものズバリで視覚に訴えられ、誰もが容易に理解できる。画像データをアップロードするだけで、簡単に最新の事案を紹介可能なのも利点。社内のレクリエーション行事や研修会の風景なども織り交ぜることで、情報共有化にも役立っている」と語る。

更に、品質向上と従業員の結束強化を目的に、経営理念や行動指針を分かりやすくまとめた小冊子「クレド」を導入。2016年4月の完成を目指して編集作業に取り組んでいる。クレドは志、信条、約束といった意味のラテン語で、マネジメントでは経営指針を表す。医薬品メーカーや高級ホテルチェーンで採用され、従業員の士気高揚、行動指針の徹底、サービスレベル向上で成果に結び付いているという。

ベテランが委員となつて、ボトムアップで作業。越野氏は「各部署のリーダ

1格の年配者を委員に起用したことで、組織活性化にもつながった。全員が一流

ホテルマンにも負けないサービスレベルを提供してくれると期待する」と話す。

