

ダブルチェックの弊害

日々、ダブルチェック、トリプルチェックと、何人もの人がチェックをしているのに、それでもミスが発生する、という声を耳にします。

なぜ、チェックする人が増えてもミスをしてしまうのか？

「次の人がチェックしていると思って、きちんと確認していなかった」

という声のように、複数人でダブルチェックやトリプルチェックをすると、却ってチェックが甘くなることもしばしばです。

複数人でのチェック作業を確実なものにするには、あくまでも業務の責任は、初期担当者にある、ということを確認しておく。さらには、「ここが肝」、というチェックポイントを決めておく、などの対策が必要です。

社会心理学者のダーリーとラタネは、傍観者効果を提唱しています。

複数人が介在するからこそ、だれも当事者意識をもって行動しない。

傍観者効果が現れる要因として、「責任の分散」、「評価懸念」、「多数の無知」の3つを挙げています。

「責任の分散」は、自分一人が当事者の場合は、責任は自分一人が背負うことになるが、多くの人がいる場合には責任が分散し、自分一人の責任ではなくなるということです。

ダブルチェック、トリプルチェック体制は、とすれば、この心理が働くようにも思います！

【藤井美保代】

ミスゼロ改善のステップ

ミスの怖さを知る

どんなミスがあるのかを知る

なぜミスは起こるのかを知る

ミスをどう改善するのかを知る

周りを巻き込み取り組む方法を知る

セミナープログラム PICK UP

～気をつけるだけではミスは減らない！効率と信頼を高める！～

事務ミスゼロの仕事術

1. 事務作業におけるミスの仕組みを理解した上で、ミスを減らすための具体的な方法を学ぶ
2. ミスをなくしてイキイキと仕事に取り組む姿勢を醸成する

【1】ミスを減らせば仕事の質も向上する

- ミスが招いた大きな損失・被害
- ハイリソットの法則を知る
- 最近起きたヒヤリ・ハット
- 業務の生産性を高める方法
- ミス改善は「三方よし」の活動

【2】私たちの身近にある「ミス」を知る 【チェックリスト】

- あなたの身近にあるこんなミス

【3】なぜそのミスは起こったのか

- 原因を多面的に考える
- 現象を引き起こした「要素」をツリーで考える



- “なぜなぜ分析”で真の要因を探る【個人ワーク】

【4】よくある「7つのミス」への対処方法

- 「うっかり」ミス ○ 「思い込み」によるミス
- 「段取り不備」によるミス ○ 「引き継ぎ」のミス
- 「必要なものが見つからないこと」によるミス
- 「指示の受け方・出し方」のミス ○ 「情報不足」によるミス

【5】今ある資源を活用したミスゼロのアイデア出し

- 改善アイデア出しに有効な発想法

【6】周りを巻き込みミスゼロ職場を実現する

- 「ミスゼロを実現する業務の標準化」【ケーススタディ】
- ミスを隠さずオープンにする風土をつくる
- 質・スピードを高め、残業を減らす『ワーク・ライフ・バランス』

事務ミスゼロの仕事術 <参加者の声>

- 「ミス」というとマイナスの言葉、落ち込む言葉ですが、ミスを起こさないためには、また、ミスを次にどのように活かせるか、明るく前向きに学ぶことができました。
- 他業種の改善事例などが聞け、参考になりました。ミスをなくすことは職場環境の向上にもつながるので、1日の流れをイメージしながら段取りし、ミスの少ない職場にしていきたいです。