

あしがきのあしがき ~著者から人事担当者へのメッセージ

『仕事で「ミスをしたくない人」と「ミスをする人」の習慣』



2018年4月刊
発行：明日香出版社
販売：1,512円

主な内容

- ミスをしない人はダブルチェックを疑い、ミスをする人はダブルチェックして安心する
- ミスをしない人はメモにひと手間加え、ミスをする人はメモするだけで満足する
- ミスをしない人は仕事の目的を理解し、ミスをする人はとりあえず仕事をする
- ミスをしない人はものを潔く捨て、ミスをする人はとりあえず残しておく
- ミスをしない人は気がきく仕事をし、ミスをする人は言われたことだけする

なぜ今、ミスゼロが重要なのか

働き方改革の一環として、残業ゼロを推進する動きが加速しています。ところが、現状は仕事に追われ、定時終業どころか残業は増える一方。強制的に定時退社を求められ、急ぐあまり仕事が雑になり、ミスや質の低い仕事を生んでいる——こうした職場もたくさんあります。

ひとたびミスが起これば、やり直す二度手間が発生するだけでなく、お客様、上司、同僚、関係部署に迷惑をかけてしまいます。場合によっては、信頼低下、取引停止にもつながりかねません。

とはいえ、ことさらミスを恐れる必要はありません。本書では、ミスをしないための習慣や情報の扱い方、段取りの効果的な方法など、日々の中で取り組めるミスゼロの工夫をお伝えしています。

私は、研修・コンサルティングを通じて、多くの企業で業務の生産性向上支援を行っています。様々なパターンのミスを目にするなかで、少しの工夫で防げるミスが結構あると感じています。

ミスを防ぐちょっとした工夫

例えば、上司に頼まれた仕事やメール連絡など、あとでやろうと思っていてもうっかり忘れてしまうことがあります。日常のミスの約8割を占めるこうした「うっかり忘れ」は、メモを活用すれば未然に防ぐことができます。ただし、メモに書いただけでは忘れてしまうこともあるでしょう。行動につなげるためのひと手間をかけることで、確実に実行に移すことが肝心です。

今後、定型的な仕事がAIに置き替わっていくと予想されるなか、私たち人間の仕事は、新たな



株式会社ビジネスプラスサポート
代表取締役 藤井 美保代

価値を生み出していくことにシフトしていくと考えられます。ミスの捉え方も、個人のうっかりミスのみならず、チームでの情報共有ミスや連携ミスなど、協働による価値創造を阻害する要因もミスと捉えてミスゼロに取り組んでいく必要があります。チームの連携ミスを防ぐには、仕事を俯瞰して見ることも大切。「この仕事は全体の流れの中でどのような役割を果たしているのだろう」といった視点が欠かせません。

ミスをしない習慣を定着させる

職場でのミスをなくすために、人事担当の皆様をお願いしたいのは、「ミスをしない習慣」を従業員の方々に啓発し、職場に定着させていくことです。ミスが起きたときに、ミスを責めるのではなく、各自がミスに向き合って、「ミスをしないためにはどうすればいいのか」を皆で考え実践していく風土を、人事担当者起点でつくっていただきたいのです。

ミスをなくすことで、1人ひとりが生き生きと輝き、持てる力を十分に発揮できる職場を目指す。本書がそんなきっかけになれば幸いです。