

CASE STUDY

製造業

Mipox株式会社様

1日仕事だった手順書作りが1時間に!
ミスの発生も減少

シチズン時計株式会社様

全国の時計店と目指す、アナログとデジタルが融合した
”業務改革”を手軽に実感いただくために

株式会社ヤマコー様

実績10万社の取引を支える業務の
平準化・属人化解消へ

大鉄精工様

簡単に、わかりやすく!”技術伝承”の新しい姿

キャブテックタイ株式会社様

Teachme Biz導入で企業価値まで高める
“見られる”マニュアルで脱“古新聞”

CONTENTS

CASE 1

Mipox株式会社様

1日仕事だった手順書作りが1時間に!ミスの発生も減少

CASE 2

シチズン時計株式会社様

全国の時計店と目指す、アナログとデジタルが融合した
”業務改革”を手軽に実感いただくために

CASE 3

株式会社ヤマコー様

実績10万社の取引を支える業務の平準化・属人化解消へ

CASE 4

大鉄精工様

簡単に、わかりやすく!"技術伝承"の新しい姿

CASE 5

キャブテックタイ株式会社様

Teachme Biz導入で企業価値まで高める
“見られる”マニュアルで脱“古新聞”

mipox Mipox株式会社様

1日仕事だった手順書作りが1時間に!ミスの発生も減少

時間をかけることなく活用される手順書を作りたい

もともと顔料と色箔の輸入業者として設立されたMipoxは、箔の塗布技術を応用して研磨フィルムの製造に成功して以来、自社製品の提供から受託加工、コンサルティングまでを手がける、研磨業界のワンストップソリューション企業へと成長してきました。

Teachme Bizを導入した背景を教えてください。

私たち製造業者のISO取得には、規定を満たした手順書を整備する必要があります。今までOffice系ソフトで作成していましたが、文字の割合が多くなってしまう、個人によって表現のほか作業手順にまで違いが出てしまう、作成者が固定化されてしまう等、いろいろな不具合なかでも、作成に時間がかかってしまうことによって周知徹底が遅れるのは、絶対に避けなければならない問題でした。

また、お客様ごとに異なる包装仕様が何千種類とあるため、紙ベースの手順書はその度に持ち出すだけでも一仕事。それが負担になって、作ることも見ることもなくなり、なかなか活用されない。記憶を頼りに手順書を見ずに作業してしまうため、包装や手順の間違いも起こりやすい状況にありました。合が発生していました。



製造本部/製造部 受託事業部 部長 奥水誠様

Teachme Biz導入の決め手は？

Teachme Bizなら画像や動画をベースにした手順書を簡単に作成できるので、文字が少なく済む、説明しやすい、理解しやすい。今ま

での手順書作成はパソコンに向かうものでしたが、スマホを使ってその場で作れるという点でも魅力的に感じました。

スタッフの学ぶ意欲を育てる手順書作り

実際にどのような手順書を作っていますか？

お客様の要望に沿って、袋の大きさや種類、止めるテープの種類、ラベルの貼る位置などをカスタマイズできるのが、私たちの強みです。だから、各種申請の方法や労務にまつわる手順書もありますが、包装や梱包にまつわるものが必然的に多くなります。

新人教育は現場訓練が中心なので、手順書を片手に行うことも多いのですが、紙ベースのものだとやはり見てもらいにくい。でも、Teachme Bizなら一通り訓練が終わったあとも、分からないことがあれば、自分で探して覚えようという意欲も出てくるようです。

作業者のなかでもベテランは身体が覚えている部分もあるので適宜確認のために使う、新人の場合は間違いのないように必ず確認しながら使っています。

目的 活用される手順書を簡単に作れるようにしたい

課題 周知徹底の遅れやミスが発生しやすい状況だった

効果 手順書作成・確認の時間やミスも大幅に減少

手順書作成や新人教育の時間も大幅カット

導入の効果はいかがでしたか？

Teachme Bizを導入したことで、手順書を作る・持ち出す・探す時間が省略でき、大幅な時間短縮になりました。新規作成ではパソコンを使って、多いときで1日、少ないときでも3時間はかかっていましたが、スマホで簡単に出来て1時間くらい。新人教育に至っては、教育する側と教育される側双方の工数が低減でき、1週間が1日になりました。

また、簡単に見られるようになったおかげで、手順書が活用され、ミスも減ってきています。



細かくて間違いやすい作業も、確認しながら進めることが可能に。

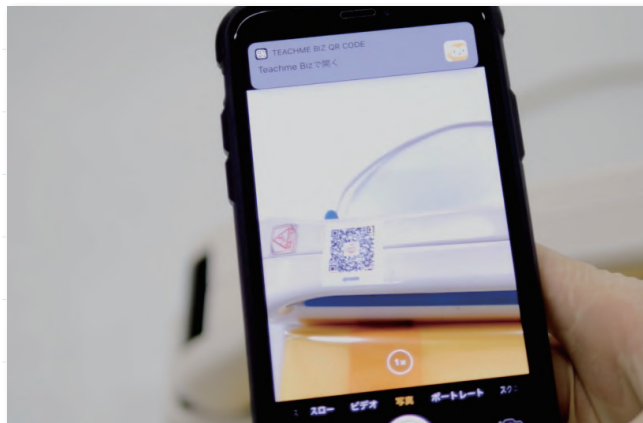
QRコード経由で該当の手順書へダイレクトアクセス

今後の活用計画を教えてください。

今ある手順書の半数は紙ベースから移行したもの、もう半数は新しく加えたものです。ただ、紙ベースのものも一部まだ使っているので、すべての電子化・ペーパーレス化を目指します。

あとは、最近使い始めたQRコード出力機能でプリントアウトして設備などに貼ることによって、現場においてある端末をサッとかざすだけでその設備関連の修繕やメンテナンスなどの手順もすぐに表示できるので、検索する手間まで省けてかなり楽になりました。

今得られた手順書を作る・探す手軽さを思うと、Teachme Bizはやめられません。これからもどんどん全社に展開し、生産性向上につなげたいと思います。



QRコードを利用して「検索なし」で対処

CORPORATE PROFILE

mipox Mipox株式会社

U R L <https://www.mipox.co.jp/>

所 在 地 東京都新宿区西新宿1-26-2 新宿野村ビル31階

事業内容 精密機器製造における表面加工技術、研磨製品等の提供
研磨コンサルティングサービス等の提供

CITIZEN シチズン時計株式会社様

全国の時計店と目指す、アナログとデジタルが融合した”業務改革”を手軽に実感いただくために

「小売の現場と、スタッフの顔が浮かんだときに Teachme Biz がベストなのではないかと感じました」

有名ブランドとして知られているシチズン時計様では、パートナーである全国の販売店（量販店・時計店など）との連絡・取引を効率化するため Salesforce 社の Community Cloud をベースとした B2B Commerce プラットフォームで独自のサイトを展開されています。

そして、IT ツールに慣れているわけではない販売店の方にスムーズに Salesforce 製品を活用してもらうため、サポートツールとして TeachmeBiz を導入されています。

今回はその二つのシステムの管理者を務める久保田様に、時計業界でのデジタルシフトの狙いと、Teachme Biz に求める役割について伺いました。



国内時計営業本部 営業企画部 流通戦略課 久保田俊央様

デジタルツールへ移行で、自社とパートナー両方の業務を効率化していく

シチズン様が全国の販売店向けに展開されている「パートナープレイス」は、どんなものなのでしょう？

PC はもちろん、スマートフォンやタブレットからでも必要な情報を取り出せて、サイト上から発注などの依頼もできるサイトです。

先日開催した商談会で、お客様にパートナープレイスをご説明する際には大きな 価値を4つに分けて、パネルを用意してご案

内しました。1つは Chatter で、お電話のやり取りを減らせます。2つ目がカタログ・新製品ニュース・メディアプランといったお客様の商売に必要な情報が提供できます。3つ目が販促品の発注ができます。4つ目がダッシュボードで、販売情報のやり取りができます。

ちなみに、今回の取り組みをどんな風にご紹介されているのですか？

パートナー様に限らず、社内へのレクチャーの際にも「簡単ですよ」という言い方をしています。

パートナープレイスにしても Teachme Biz にしても、デジタルツールの名前だけを聞くと最初は「パソコンでの難しい操作が

必要なんじゃないか」と感じる方も多いと思います。

ですが、実はどちらもスマートフォンからでも操作できて、意外に1〜2クリックで完結する作業が多いので、まずはとっつきにくさを払拭することを意識しています。

販売店にとっても業務効率が上がるというメリットは明確なら、あとは「使い方を覚えられるかどうか」ですね。

そうですね。まずは Chatter から使っていただきたいです。

お客様の手があいた際に Chatter でメッセージを入れていただき、電話が上手くつながらないときでもやり取りを進められるようになればと思っています。

そこから少しずつ他の機能も覚えていただけると業務がもっと楽になると思いますし、パートナープレイスの便利さも実感できると思います。そのためには Teachme Biz に活躍してもらいたいですね。

目的

全国の時計販売店との連絡・取引をより便利にするべく導入したら
SalesforceベースのWebサイトをスムーズに使い始めてもらいたい

課題

これまでは訪問・電話中心で紙資料のやりとりが多かったため、
ITツールに慣れていないパートナー企業が抵抗を感じる可能性がある

効果

「こんなことができそう」「こういう風には使えるのか」など、新サイトに関する前向きな意見・要望をもらえた

今後、パートナープレイス×Teachme Bizではどんな活用をしていきたいですか？

シチズンの商売においては、売上のほとんどをパートナー企業の皆様と一緒に作っていくというスタンスでやっています。ですので、業務を改革できるツールを提供することで両社の営業力を高めていきたいです。

すごくいい関係性ですね！

そのためにも、販促品の発注など目新しい手続き業務フローが複雑なものはTeachme Bizでマニュアルをしっかり整備して、いずれは「どんなKPIを設けているのか」「達成のためにどういう情報が必要なのか」「どの販促品が欲しいのか」というやり取りもChatterで積極的に行っていきたいです。

たとえば、販売店の皆様からも「シチズンさんとはこんなKPIを持って取り組んでいきたい」というご要望を弊社に対していただけるようになると、1つの成功の形なのかなと思います。

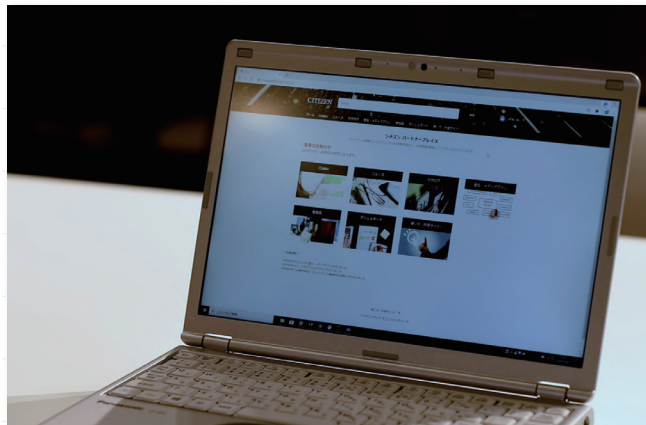
また、やり取りをデジタルでもできるようにシフトできれば、弊社としてはまだ密な関係性を築きできていないお客様もフォローできと思っています。これまでは距離的な理由などであまり訪問できなかったパートナー様にもしっかりと価値を届けられるようにして、お客様と共に成長していきたいです。

ちなみに、Salesforce製品の「B2B Commerce」をベースにした理由はどういったところなのですか？

既存のシステムとの連動がしやすいことに加え、共有設定などの細かい設定ができるので、パートナー様に合わせたサービスの提案ができる場所ですね。

我々もシチズンというブランドの傘下に多くのサブブランドを抱えておりまして、パートナー様によって、取り扱いがあるものとなないものがあります。

ですので、Salesforceをベースにすることで、顧客情報と連携させながらパートナー様ごとに必要な情報のみをお届けするようにできました。



そもそもこのサイト、パートナープレイスを構築しようと思ったきっかけは何だったのですか？

弊社としては北海道から福岡まで営業所がありますし、業務の効率を上げるために業務改革を起こしたいという想いがありました。

これまでは販売動向やランキングなどの紙資料をお渡しするために、弊社の営業スタッフが各販売店を訪問するのが普通でした。しかしサイト上でお客様自身が見たいデータを見たいタイミングで閲覧できれば、訪問している時間も有意義に使えるよう

になりますし、お互いにとってメリットがあります。

また、たとえばパートナー様が店舗で商品を案内している最中に弊社の営業スタッフが電話・訪問をすると、商談に集中できずに業務の妨げになってしまいます。そもそも普段のお電話でも開店時間中にご連絡差し上げることが多く、その電話をチャットに変えるだけでも各店舗での業務を止めてしまう事態を減らせると思います。

オンラインでやりとりすることで、お互いの業務を効率化できるのですね。

はい。パートナープレイスを一言で表すと、“持ち歩ける営業マン”という風になればいいなと思っています。営業が訪問しないと届けられなかった価値を、PCやモバイルなどお客さまの環境下で体感いただけることを目指しています。

先日、試作段階のサイトを展示会で説明した際には、多くのパートナー様から「お互いにメリットがあるね」とポジティブなご意見をいただきました。

CITIZEN シチズン時計株式会社様

全国の時計店と目指す、アナログとデジタルが融合した”業務改革”を手軽に実感いただくために

動画を活用したマニュアルを短時間で作れるのがTeachme Bizの便利さ

そんなパートナープレイスの定着をサポートするツールとしてTeachme Bizをご利用いただいておりますが、実際にどんなマニュアルを作られていますか？

まずは基本としてChatterの投稿の仕方と、販促品の発注手順ですね。

販促品はお客様にメリットが大きいですし、今回のサイトで初めてできるようになった手続きなので、重点的にマニュアルを作っています。

パートナープレイスは正式運用前ではありますが、Teachme Bizに対する反応は何かありましたか？

意欲的な弊社のスタッフたちが個別に「こういうことに使えそうだね」「こういう風には使えるのかな」などとメールをくれています。

既に自分たちなりに活用法を前向きに考えられているのは、Teachme Bizの効果の一つだと思います。

ちなみに、マニュアルのツールとしてTeachme Bizを選んだ理由は何だったのでしょうか？

Teachme BizはPCの画面だけでなく、モバイル操作やアナログの現場のSOP(標準作業手順書)にも強いところが良かったです。

我々は小売企業であるパートナー様ありきの企業なので、小売の現場と、そこに派遣している弊社スタッフの顔が浮かんだときにTeachme Bizがベストなのではないかと感じました。



時計業界だからこそTeachme Bizが良く見えたという面もあるんですね。

そうですね。我々本社に勤めている人間はPCを頻繁に利用しますが、販売店の仕事ではあまりPCを使う機会がないと思いますし、デジタルツールに慣れておられない方も多いんです。

だと思います。Teachme Bizではスマートフォンからでも1つのマニュアルがだいたい5～15分で完成しますし、要望があった内容のマニュアルをすぐ作って、すぐ見てもらえます。

また、利用者に分かりやすいマニュアルが作れることだけでなく、弊社のような運営側として、作業しやすいところもメリット

特に動画の扱いが簡単なのが良いですね。簡単に動画をキャプチャして、必要な画面だけを画像として切り出したり、テキストをつけたりできますから。

目的

全国の時計販売店との連絡・取引をより便利にするべく導入したらSalesforceベースのWebサイトをスムーズに使い始めてもらいたい

課題

これまでは訪問・電話中心で紙資料のやりとりが多かったため、ITツールに慣れていないパートナー企業が抵抗を感じる可能性がある

効果

「こんなことができそう」「こういう風には使えるのか」など、新サイトに関する前向きな意見・要望をもらえた

ありがとうございます。他の導入企業の方も「Teachme Bizは動画ありき」とおっしゃっています。

今までは弊社からパートナー様へのご支援は紙でご提示させていただくことが長年の慣習だったのですが、Teachme Bizの分

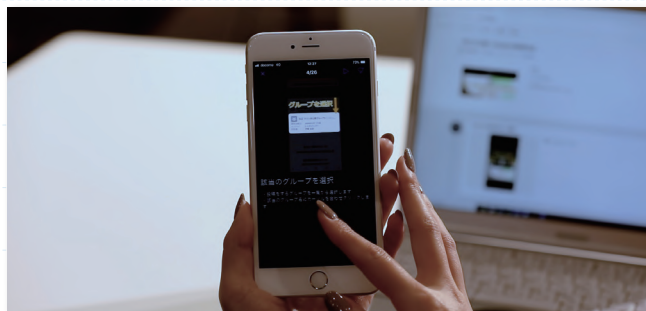
かりやすいガイドで新しいツールに早く慣れていただくことで、デジタルツールの利便性をより理解いただければという想いもあります。

「パートナー企業と共に売り上げをつくる」CITIZENには欠かせないツール

販売店の方々の中にはあまりITツールに慣れていない方もおられそうですが、今回の取り組みを伝えた際に「難しそう」などと不安に思われることはなかったのですか？

確かに、歴史のある販売店様ですと、経験豊富な60～70代の社長様に新しいデジタルツールを利用していただくことになります。

私も当初は「覚えられない」「営業が来なくなるの？」など厳しいご意見をいただくかもしれないと身構えていたのですが、いざご案内すると幸いにも「これがあれば今までほど訪問がいらなくなるね」とポジティブなお声をいただきました。



CORPORATE PROFILE

CITIZEN シチズン時計株式会社

U R L <https://www.citizen.co.jp/index.html/>

所在地 東京都西東京市田無町6-1-12

事業内容 各種時計類及びその部分品の製造及び販売並びに持株会社としての、グループ経営戦略の策定・推進、グループ経営の監査、グループ技術開発及び知的財産の管理その他経営管理等



実績10万社の取引を支える業務の平準化・属人化解消へ

紙のダンボールに比べ耐久性や加工性が高く、リサイクル・リユースも可能であることからSDGs的観点からも注目を集めるプラスチックダンボール、通称プラダン。株式会社ヤマコー様は、その市場において独自の製造直販会社として10万社を超える取引実績点数を誇ります。また、インターネット通販による小ロット・カスタマイズ可能な販売ルートを一いち早く確立。現在プラスチックダンボール業界において主流となっているECサイトチャネルの構築における先駆的存在でもあり、2015年には「関西IT百選」優秀法人賞を受賞。2017年には経済産業省が選出する「攻めのIT経営中小企業百選2017」に選ばれました。

一方、小ロットからのカスタマイズ対応は製造現場や営業上の事務処理において作業の煩雑さにもつながるため、その効率化や属人化解消は長年の懸案事項だったそうです。そこでヤマコー様では2020年の春にTeachme Bizをご導入。営業部や製造部をはじめ、総務、生産管理、調達、品質保証、設計の全7部署で多角的にご活用いただき、課題の解消に効果を実感されています。



株式会社ヤマコー 代表取締役社長 山崎 恵弘様

今回は、株式会社ヤマコー 代表取締役社長 山崎恵弘様、営業部課長 小竹由希子様、製造部 係長 Teachme Bizプロジェクトリーダー 石原 哲朗様、調達部・品質保証室 Teachme Bizプロジェクト副リーダー 長谷川将大様に、各部署での活用事例や導入の効果についておうかがいしました。

事業が成長するにつれ属人化が課題に

プラスチックダンボールを取り扱うことになった経緯から教えてください。

山崎社長 当社はもともと包装資材の卸販売会社で、その中で最も大きなウェイトを占めていたのが紙のダンボールでした。しかし、ダンボール業界はいわゆる「レッドオーシャン」で、価格勝負を続ける中で営業効率を上げるのが難しい状況にありました。そんな中で1995年頃に出会ったのがプラスチックダンボールです。これなら紙のダンボールのノウハウを活かすことができるし、使い捨てではなく何度でも使える。ちょうど阪神淡路大震災の直後でバブル崩壊後の失われた10年と言われる時期だったこともあり、リターナブル、リユースというプラダンの特性が時代の流れに合致するのではないかという経営者としての直感のようなものがありました。



ヤマコー様の工場

インターネット販売にもいち早く乗り出されたそうですね。

山崎社長 プラダンを始めてはみたものの最初はなかなか軌道に乗せることができず、藁をもつかむ思いでインターネット販売を始めたというのが正直なところでした。しかし、時流に押されて、その後ネットからの受注が増え続けました。2007年には京都府南部の宇治田原工業団地に8,200坪の土地を取得し、プラダン専用の自社工場を建設するまでに成長しました。今ではプラダンの売上が全体

の95%、そのうちインターネットからの受注が90%以上を占めています。

ところが、事業が拡大すると今度は別の課題も浮かび上がってきました。その一つが業務の属人化です。それを解決するサービスとしてTeachme Bizをご紹介いただき、導入の検討を始めました。

トライアルで使いやすさ、作りやすさを実感

導入をご決断された一番の決め手はどんなところでしたか？

石原様（以下石原） 導入前の商談で見ていただいたTeachme Bizの資料が非常にわかりやすく、効果をリアルに感じることができたこと、また無料トライアルで複数の社員が実際に手順書を作る

中、「使いやすい」「作りやすい」という声が非常に多く上がったことが決め手となりました。

導入において苦労された点がありましたか？

石原 これまでは各部署がExcelやWordなどバラバラのフォーマットでマニュアルを作っていました。それらは各セクションがこたわって作ったものでもあったので、フォーマットを統一することにつ

いて納得してもらうことには多少時間がかかりましたが、実際にTeachme Biz使ってもらうことですぐに社内の意識は統一されたと思っています。

「この人しかできない」ことから優先して手順書化

具体的にはどんな手順書を作っているのでしょうか？

長谷川様（以下長谷川） 製造現場においては、操作に携わる特定の社員しか操作方法がわからない加工機も多かったため、まずそうした加工機の操作手順書を作り、誰もが同じように扱えるようにしました。機械操作は危険を伴う作業なので、手の位置、動かし方、体の姿勢などを動画で説明できるのは大きなメリットだと感じています。また検品においては、担当者の個人の感覚に頼って検品作業を行っていたこれまでの体制を見直し、具体的にどこをチェックすべきか、項目を洗い出して手順書化しました。さらに材料調達においても事務作業を手順書にして、担当が休みになったときにも調達に支障が出ないような体制を作り始めています。

小竹様（以下小竹） 営業部でも、「この人しかできない」という業務から優先して手順書化しています。たとえば、請求書や伝票の作成方法においてはお客様ごとに細かなルールがあり、これまでは各お客様を担当するスタッフしかその作成方法がわからない状態でした。しかし、手順書化したことで手が空いているスタッフが誰でも対応できるようになり、業務量の波をなくすことができました。

また、AmazonなどECサイトからの受注を処理する担当者はこれまで1名しかおらず、その担当が休んでしまうと対応できない状況になっていたため、その処理の流れをTeachme Bizで手順書化してもらい、代理の者でも対応できるようにしました。

実は先日、EC担当者とその代理の者が2人も休んでしまったこと

があり、私がおの手順書を見て対応したことがありました。右も左もわからない状態で手順書しか頼れない状況でしたが、それでも問題なく対応できたので、わかりやすい手順書を作れているんだなと身をもって実感しました。

石原 実務以外の手順書で意外と良く見られているのが扉の施錠の仕方ですね。たまに自分が最後の退職者になったときにどうやって施錠するのかかわからず、かといって誰かに電話で聞くのも申し訳ない。そんなときの助けになっているようです。



現場でもスマートフォンですぐ確認できる



実績10万社の取引を支える業務の平準化・属人化解消へ

障がいを持つ社員の教育にも効果を発揮

御社は障がい者雇用にも積極的に取り組まれているそうですね。

山崎社長 はい。地域の方々に働いていただいている以上、地域の方を分け隔てなく雇用する責任があると考えています。2019年には「障がい者雇用優良事業所（JEED）」として全国表彰を受けました。現在、身体に障がいをお持ちの方が1名、精神に障がいをお

持ちの方が3名、知的障がいのある方が4名働いていますが、我々が知恵を出せばハンデがある人でも十分に働ける場所を提供できるはずですし、戦力として一緒に利益を上げ活躍してくれる人を育てていきたいと思っています。

障がいを持つ社員の方はどのようにTeachme Bizを活用されていますか？

石原 現状は、作業の手順確認や注意事項の確認に使用したり、機械の操作などの説明に使用したりしています。最終的には、設計図面など各所に手順書を閲覧するためのQRコードをつけることで、製造のために必要な注意事項をいつでも確認できるようにしたいと考えています。一定のコミュニケーションを確保しつつも、知りたいときに周囲に聞かなくても、いつでも手順がチェックできるような環境を整えたいです。

製造現場では、専属で作業についている方や作業を任せている方もいます。その作業に対して誰よりも詳しいスペシャリストですので、今後は手順書の作成についても担っていただけるのが理想のかたちですので、少しずつチャレンジし始めています。誰もが操作簡単にできる点はTeachme Bizを選んだ理由の一つでもあります。障害のあるなし関わらず「作りたい」と思ってくれる社員には、どんどん手順書を作ってほしいですね。

最後に、今後の事業の展望をお聞かせください。

山崎社長 2020年4月より弊社は経営の柱としてSDGs宣言を致しました。まだまだマイナーなプラダンをもっともっとメジャーにすることで地球温暖化などの課題解決に貢献し、「プラダンとったらヤマコーだ」と言っていただけるような存在に会社を育てていきたいと思っています。また、フランチャイズ化を図り一緒にプラダンを広め

る仲間を全国に増やすのが私の夢です。そのためにも、事業に関わる人たちが仕事を通じて自分の成長を感じ、自己実現が果たせる職場環境を整えていきたいですし、その実現にはTeachme Bizを活用した働く環境の健全化が欠かせないと思っています。

CORPORATE PROFILE



株式会社ヤマコー 株式会社ヤマコー

U R L <http://www.yamakoh.com/>

所在地 京都府綴喜郡宇治田原町緑苑坂54-2

事業内容 プラスチックダンボールの加工・販売

大鉄精工 大鉄精工株式会社様

DAITETSU SEIKOU

簡単に、わかりやすく!"技術伝承"の新しい姿

大鉄精工（埼玉県三郷市）は、切削加工を専門とした金属加工メーカー。同社は、精密機械のなかでも特に精度が必要とされる部品、例えば医療機器や潜水艦の部品などを得意としており、独自の治具を駆使し、単品から100個程度の中ロット品まで、"多くの会社がめんどくさがってやらない仕事"を積極的に手がけている。常に困難な仕事ばかりを受けているため、ほとんどの依頼にフレキシブルに対応できるのが同社の強みである。

2012年に設立されたばかりの同社。競争の厳しい製造業の世界で勝ち残っていくためには、「高品質、低価格、短納期」を実現するための"技術"を追求しながら、蓄積し共有することが重要と考えていた。今回は、同社の木下道貴社長に、Teachmeの導入経緯と活用方法を聞いた。



日々蓄積されていくノウハウ。”ノート”に書き残すだけでよいのか・・・

大鉄精工は、木下社長が2012年に設立。徹底した品質管理はもちろんのこと、“困難な仕事”に対応できる高い技術力を強みとしている。一般的に、製造業における“困難な仕事”とは、ロット（生産数）が少なく、高い精度や特殊な加工技術が求められる「技術的に難易度の高い」仕事を意味する。そのような仕事に常に臨機応変に対応し、品質、価格、納期の3つを高度に両立し続ける上では、ノウハウこそが競争力の源泉となる。

「私が得たノウハウを社員と共有するために、日々の作業で学んだことや伝えたいことを一冊のノートに書き残していました。」
（木下社長）

木下社長自らノートによるノウハウ共有を行っていた同社であるが、同時に課題も感じ始めていた。

「ノートは手軽に書いてよいのですが、手書きのラフなイラストではわかりにくい部分もあります。また、使っていくうちにどんどん汚れてボロボロになっていくし、紛失や盗難の面でも不安がありました。何より、必要なときに探すのが大変だなと感じ始めていました。」

作業と蓄積が同時にできる。手軽だが”伝わる”マニュアル。

ノートでの技術情報の共有に限界を感じていた木下社長が、Teachmeを知ったのはあるセミナーでのことだった。

「スマホで写真を撮るだけで簡単に作れる点が魅力でした。セミナー後、社員とトライアル的に使ってみたところ、すぐに使いこなせるようになったため、導入を決めました。」

製造業には「三現主義」という言葉がある。現場・現物・現実こそが本質である、という考え方である。これまでノートに残されていた多くの知見が、“現場で”、“現物や現実を”写真に、残せるようになり、わかりやすさが格段に増したと木下社長は語る。

目的 高品質、低価格、短納期の加工技術の蓄積と共有

課題 ノートでの共有による紛失・盗難の不安

効果 現物写真によるわかりやすさが格段に向上



「私だけでなく社員もマニュアルを作成しています。彼らがどのように考え、どう作業を進めているのかを客観的に知ることもできるため、技術的なディスカッションもやりやすくなりました。見て覚える、という昔ながらのやり方ではなく、マニュアルを見ながらの指導という使い方にも効果を感じています。」

また、企業規模と技術伝承のあり方についても、こう語る。

技術の伝承こそが、競争力の源泉に。

製造業に限らず、技術伝承・ノウハウ伝承は永遠の課題である。ひとりひとりが高い技術力を磨き続けていくことと、会社の中で共有し全体の力を底上げすること。このトレードオフを両立できた企業が厳しい競争に勝ち残っていく。

「当社のコアは、切削加工技術。個人が技術を磨くことは当然のことですが、その人しか知らない情報・ノウハウが増えていくことは、会社にとってはリスクです。」

「当社のような小規模な組織でも、ひとつひとつの作業にはノウハウが詰まっています。人数が少ないと、お互いに分かり合っているように思えますが、実際には知らなかったり伝わっていないことも多い。企業の大小に関係なく、日々のノウハウを地道に残していくことが重要と考えます。」

ノウハウを会社の資産とするにはどうしたらよいのか。いろいろな方法がありますが、スマホやクラウドサービスといった新しいものを積極的に取り入れてトライしてみることも、同じくらい重要ではないでしょうか。」

どんな巨大な製品も、どんな有名な商品も、それを作り上げているのはひとつひとつの小さな部品である。～日本の製造業を支えている自負がある～この自負を裏付けるノウハウを高め、共有する試みは、まだ始まったばかりである。

CORPORATE PROFILE

大鉄精工
DAITETSU SEIKOU

大鉄精工株式会社

U R L <http://www.daitetsuseikou.com/>

所在地 埼玉県三郷市彦成5-285

事業内容 金属加工(切削加工)

Teachme Biz導入で企業価値まで高める“見られる”マニュアルで脱“古新聞”

企業の社会的責任を果たすための一助に

Teachme Bizを導入した背景を教えてください。

それまでは、口頭のため間違っって指導してしまう。マニュアルがある場合でも紙ベースなので更新されない、見られない、見つらい、どこにあるのか分からないといった問題が発生していました。

キャブテックの行動原則を示した「SLQDC」[Safety(安全と健康)、Law(法令遵守・コンプライアンス・環境)、Quality(品質と信頼性)、Delivery(タイミング)、Cost(コスト)]が守られるはずがありません。ただ、企業として標準書がなければ作業させることも、不具合の発生を責めることもできません。日本ですでに使われていたこともあり、タイでも導入したいと考えてはいましたが、企業責任を果たすためにもTeachme Bizは“ドンピシャ”でした。

おまけに、驚いたのがそのリーズナブルなランニングコスト。費用面でも導入しやすく、すぐ飛びつきましたね。



キャブテックタイ株式会社様 代表取締役社長 中村 光秋様

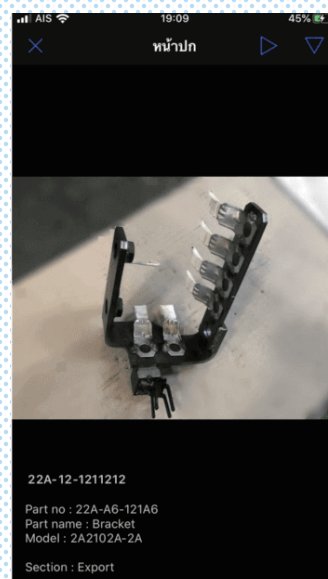
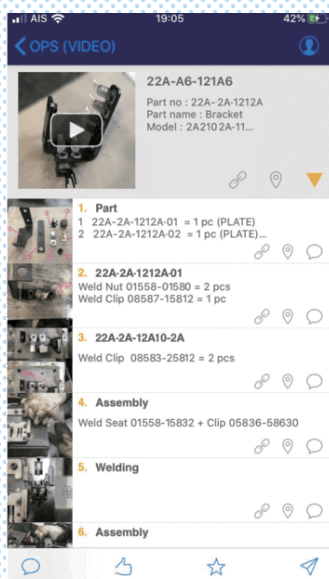
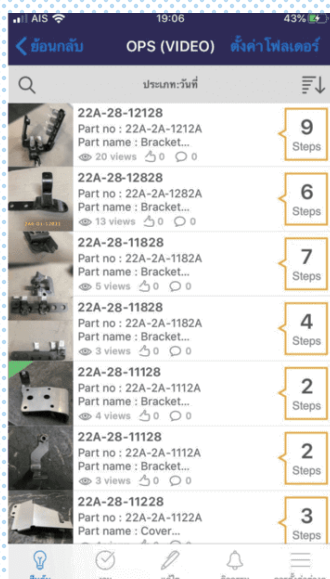
不具合の原因解析を反映することで品質を管理

どのようにマニュアルを作っていく計画ですか？

キャブテックでは「機械加工による生産の4M(人・機械・方法・材料)」と独自の「3H(初めて・変化・久しぶり)」という要素を使いながら、不具合が出てしまう原因を解析して改善策を講じています。マニュアルにもこの品質や安全性の観点、勘所を織り込めば、スタッフ

が作業に早く習熟できるようになるはずです。

また今後は作業だけでなく、事務系の業務にも展開したい。既に導入済みのキャブテック ジャパンともコミュニケーションをとって視野を広げながら一緒に良いもの作っていききたいですね。



工程の各ステップを画像と文で説明することで、よりわかりやすくしている

目的 現地スタッフのスキルアップによって企業価値を高めたい

課題 マニュアル未整備による問題が多発していた

効果 コミュニケーションが生まれた、作業改善に向けた意識が芽生えた

マニュアルはスタッフの目で最新の状態をキープ!

導入の効果はいかがでしたか?

現在、システム全般のサポートをしているクオリカ株式会社様に業務標準化の支援をしていただき、約600のマニュアルを作成しております。マニュアル作成者は3名。それ以外でも、個人の携帯電話から閲覧することができます。タイではICTに対して興味を持たれている方が多く、携帯電話の普及率も高いことから、スムーズに受け入れられたのではないのでしょうか。

正直なところ、まだ目に見える効果は出ていません。

ただ、導入によってコミュニケーションが生まれたこと、作業改善に向けた意識が芽生えたことは、それだけでも意義があったのではないかと思います。

ただ、導入したからにはTeachme Bizを活用して、マニュアルが“古新聞”にならないように、使用している50人、言わば100の目でチェックしながら、常に最新の状態を保っていきたいですね。



画像ベースのマニュアルをタブレットでも見れるので、伝わりやすい

キャブテックのDNAを海外へ・未来へ継承。

今後の目標を教えてください。

タイに赴任して1年。現在、私が取り組んでいるのが3C（Change、Challenge、Communication）です。マニュアルとして“見える化”した日本でのノウハウを共有することで、現地スタッフがスキルアップできるようにしています。

しかし、Change、Challengeという点では、文化の違いに大きな壁を感じてきました。Communicationについても、もう一步踏み出して深めていってほしい。2020年度には、物事の本質を考え抜く力をもっと磨いてほしい。

これらの目標達成に数年を要するのは承知の上です。

私が目指すのは、先が見える経営。そして、自律神経が張り巡らされた現場で、3Cを使ってスパイラルアップしていくこと。Teachme Bizを駆使しながら、企業価値を上げていきたいですね。

CORPORATE PROFILE



キャブテックタイ株式会社

U R L <http://www.komatsucabtec.co.jp/index.php>

所在地 23/3 Moo 9 Tambol Bangpai Amphur
Muang Chachoengsao 24000 THAILAND

事業内容 建設機械用キャブの製造

biz.teachme.jp

株式会社スタディスト

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F

050-1744-3760(10:00-17:00) support@teachme.jp

2020.12