

コロナで一変!

先進事例をもとに
今後への活路を
見出す

金融機関の

働き方改革

松久晃士

株式会社ワーク・ライフバランス

最終回

新しい働き方の下で行う 引継ぎは属人化の脱却が重要に

Q 新年度に合わせて異動がありますが、コロナの影響で、お客様への挨拶回りなどは難しい状況です。こうした渉外業務や、内部事務の引継ぎでは何に注意すべきですか。

新

型コロナの感染拡大が働き方にどんな変化をもたらしたか、私たちはどのように対応すべきかについて、様々な考え方や工夫を約1年にわたり紹介してきた。

これまで当たり前としてきた行動が感染予防のため実行できなくなったことから、私たちはそれらの行動の本来の意味や目的を見定め、最適な手段(行動・方法)を再考してきた。まさにニューノーマルな働き方を模索する1年であった。

**目的達成のため
有効な手段を考える**

そして、コロナ下で新年度を迎えるにあたり、考えておかななくてはならないことがある。人事異動に伴う業務の引継ぎだ。

例えば、お客様への挨拶回り1つをとってもコロナ下では現担当者と後任担当者が一緒にになってお客様を訪問するのは難しい。特に挨拶のみは形式的な訪問やアポイントメントのない訪問は、不要不急

の訪問であるとして断られることが多いだろう。

挨拶回りは、基本的にはオンライン会議ツールなどを活用することとなる。すると顧客への手紙のような行動の価値が見直される。現担当者や後任担当者が感謝の気持ちを込めることで、これまでと異なる方法で真心を伝えられるのではないだろうか。

ここで重要なのは、手紙を送るという手段ではない。担当者の引継ぎに伴うお客様への挨拶の目的を考えてほしい。最大の目的はお客様との信頼関係構築にある。ほかに最善の手段がないか考えてほしい。

このように今まで当たり前にしてきた習慣も改めてその

目的を考え、今できる最適な手段を講じるのだ。

属人化の排除と
情報の共有が必要

現在の状況ではどの職場でも新型コロナウイルスの感染者が出るのが考えられる。そこで、職場で感染者が発生したときにも業務遂行に支障が生じることのないよう、BCP(事業継続計画)の観点で有効な

体制づくりを考えていかなければならない。

具体的には新型コロナウイルスの感染などで担当者が不在となった際に業務が停滞しないよう、徹底した属人化の排除と情報の共有が必要となってくる。つまり、ニューノーマルでは、業務の引継ぎは人から人への引継ぎではなく、人からチームへの引継ぎであることをより意識しなければならぬのだ。

そういう意味では、人事異動は「その人がいなければ分からない」といった属人性の高い仕事からの脱却を狙う絶好の機会といえる。長期化する新型コロナウイルスへの経営戦略上の対策として取り組んでほしい。

例えば、お客様とのやりとりを課やチームのメールアドレスに一本化したり、保有する資料やデータを一元管理・共有したりして、仕事に関する

POINT

- ★挨拶回りの目的は信頼関係構築。目的達成のため、手紙送付など有効な手段を考える
- ★人事異動を機に自店の体制を見直し属人化を解消。チームで対応できる体制をつくらう



まつひさ・こうじ

1万名以上のビジネスパーソンに働き方改革のアドバイスを提供。中央省庁・警察組織・研究機関など特殊性の高い業種・職種における働き方改革の支援にも定評がある。静岡県三島市在住。二児の父。すぐに実践できる働き方改革のコツをtwitterで発信中。(@MatsuhisaKoji)

