

資格検定 NEWS

事務ミスに科学的対策を

朝日新聞の記事に興味深いものがありました。一つ紹介します。工業では「ミス」をいかに皆無に近づけるかに知恵を絞ります。ですが、事務仕事に対してはどうでしょうか。

以下は気になった新聞記事です。

11月には日本科学技術連盟などが主催する「品質月間」だ。企業の生産現場での品質向上の取り組みは一般的だが、事務作業の品質は見落とされがちだ。かつて大型コンピュータの時代は、専門の係員がデータを入力し、照合するという手順を踏んでいた。しかしパソコンの低価格化で「一人一台」が当たり前になり、自らにゆとりよくするようになった。ITの能力がばらばらのまま各自がデータを扱い、その品質は保証の限りではなくなった。

あるとき、パソコン関連の広告で「スピーカー内臓」という誤字を見つけた。こんなミスは珍しくないが、誤った入力を取り返しのつかない事態を招くことがある。昨年12月、広島県の中学校で「万引きをした」という間違った記録をもとに進路指導がされ、生徒が自殺する痛ましい問題が起きた。誤ってパソコンに入力され、修正もされないなどミスが重なったという。

さて、朝日新聞は2年前に訂正記事のあり方を改革し、「訂正して、お詫びします」に、間違えた理由が添えられるようになった。それを読むと「思い違いをし、確認も不十分でした」の類が多い。さらに、問題の真の原因を突き止めて再発防止を図る、トヨタ自動車の「なぜを5回繰り返す」分析手法を活用してはどうだろうか。「なぜ思い違いをしたのか」を掘り下げていけば、組織的に共有可能な対策につながるのかもしれない。

私の職場でも最近、健康管理室から「消火器検診」の通知が来たかと思えば、総

務課から「消化器訓練」の案内が届いた。こうしたミスをなくすには「たるんでいる」といった精神論でなく、より科学的な施策が求められる。

＜朝日新聞 平成28年11月3日
経済気象台 この欄は、第一線で活躍している経済人、学者ら社外筆者が執筆＞

島崎課長

風邪を引いてしまったようで、高熱があります。
本日は、休ませていただいてもよろしいでしょうか？

©表示ライフハッカー編集部 - 仕事術, 時間管理 2012.10.04 03:00 pm

島崎課長

風邪をひいてしまったようで、高熱があります。
本日は、休ませていただいてもよろしいでしょうか？

最後の一字で、全く違った印象になってしまいます。

今!!
チャレンジ
資格取得