



顧客視点の経営で原点に戻ろう～業務規則集の活用

【図1】 就業規則があることで実現できること

残業や配置転換などの指揮命令を行ううえでの根拠となる
変形労働時間制など法令で規定が定められている事項について法的要件を満たすことができる
労働条件通知書や労働契約書へ記載すると膨大になる労働条件を「別紙」として提示できる
労働紛争があった場合の資料となる、一方で就業規則は使用者が主導で変更することができるため、記載しているだけでは効力とならないことにも留意する

【図2】 業務規則集と就業規則、マニュアルの違い

就業規則	マニュアル	業務規則集
法的作成義務あり	作成義務なし	作成義務なし
労働条件や職場秩序のルール記載	作業手順を記載	日々の行動・対応の基準を記載
法令遵守	品質の維持	顧客起点の発想による考え方
労働条件の変更、法改正の都度改定	やり方が変わるたびに更新する	一度決めたら減多に変更しない

【図3】 業務規則集への記載(作成)例

1	仕事への基本姿勢 ・粗利益はお客からしか生まれない ・経営の目的は「お客づくり」
2	顧客対応の具体的基準 ・報連相はお客から行う ・お客に不便二度手間をかけていないかチェック
3	社内行動基準 ・上司が指示するときはメモにする ・1日15分を使って行動予定を書き出す

●就業規則があっても、なぜ現場は変わらない？

多くの会社で、きちんと就業規則は整備されています。労働時間、休日・休暇のルール、賃金、服務規律、懲戒処分など法令対応としては十分かもしれません。それでも経営者の方から、こんな声を耳にします。「社員が受け身で、指示待ちになっている」「お客様対応の質にばらつきがある」「『会社として大切にしていること』が伝わっていない」。実はこれ、就業規則の守備範囲外なのです。

●業務規則集と就業規則の違い

そこで、ランチェスター経営株式会社の竹田陽一先生が提唱している、「業務規則集」をご紹介します。「業務規則集」とは、社員が迷いやすい場面について、会社としての判断基準を示した実務ルール集です。就業規則は、労働時間・休日・賃金(各人の金額を除く)などの労働条件と、服務規律・懲戒処分などの最低限の守るべき職場秩序を定めたものです。それに対し、業務規則集は理想の社員像であったり、会社が顧客に付加価値を提供するための“顧客起点の発想”で、仕事の進め方や考え方を明文化しています。就業規則は労働条件の一部ですが、業務規則集は顧客に成果をもたらすための指針といえます。

●実務で使える「業務規則集」の作り方

業務規則集では、「経営・仕事への基本姿勢」として、会社の利益は「粗利益」であり、粗利益はお客からしか生まれない、「お客づくり」こそが経営で最も重要な仕事を前提とし、全社員が共有するための基本ルールを示しておきます。また、「顧客対応の具体基準」として、お客に不便二度手間をかけない対応を、「社内行動の基準」として、上司が指示するときはメモをとる、1日の始まりの前に行動予定を書き出すなどの原則を盛り込みます。



事務所日誌

1月の事務所の活動

13日 技能実習生対象「法的保護講習」講師
15日 井原商工会議所「定例相談会」相談員
17日 オンライン ドラッカー学会マネジメント経営研究会
20日 オンライン早朝読書会「いばら朝喝同好会」参加
27日 顧客企業内「人事評価者研修」講師
29日 ナレッジプラザ オンライン読書会 参加



「育児・介護休業法改正支援」

事務所の お仕事紹介

当事務所ではご要望に応じ、法改正について、社内研修を兼ねた説明会を行っています。

今回は育児・介護休業法の改正点の整理に加え、実務で押さえるべき手続きや社内周知のポイントを中心に解説し、多くのご質問をいただきました。

とくに近年は男性の「産後パパ育休」利用が増加しており、制度を前提とした働き方の見直しが進んでいます。今後も事業所の皆さまが円滑に制度を運用できるよう、引き続きサポートを行ってまいります。(文/妹尾 悟)



【編集好奇】

▼今年の冬は寒い日が続きますね。うちの母が寒さも「節分」までと言っていました。節分を過ぎれば少しずつあったかくなることを願って、もう少し頑張ろうと思います(SY)



【使ってみてください！ 仕事で便利なショートカットキー⑩】

「Ctrl+C」コピーと「Ctrl+V」貼り付け 「Ctrl+C」でコピーした文字を「Ctrl+V」で貼り付ける、これだけで時短間違いなしですね！