

久留米商工会議所

【筑後地域】

- 所在地／福岡県久留米市城南町15-5
- 業種／経済団体（中小・小規模事業者支援事業）
- 従業員／27名
- 創立／1899年
- URL／<http://www.Kurume.or.jp/>

■目指した姿

職員自らが改善提案を行い、働きやすい職場環境づくりへの取り組み

■取組のきっかけ

令和3年6月に全職員向けにメンタルヘルス対策のため実施した「健康習慣アンケート」の結果、職員間のコミュニケーションが不足しているとの声が多く挙がった。

■取組効果

- ・これまで困っていたことが少しずつでも改善できてきたので若手職員が自信を持って改善提案をできるようになった。
- ・トップにも現場の悩みを伝え課題を共有化できた。
- ・情報を共有化し、コミュニケーションが取りやすくなってきた。

■取組内容

若手職員一人ひとりに困りごとを自由に記述してもらった記名式の「お困りごとアンケート」を取り、その後取組み推進者が個別にヒアリングを行った。課題を整理した内容を「トップ」、「推進者」、「現場リーダー」で共有し三位一体で課題解決に取り組んだ。

- ・若手職員を対象とした勉強会の実施
→新規事業の必要性などを共有化
- ・窓口や電話対応当番表の改善
→お客様をお待たせしないスムーズな来客対応強化
- ・総会等開催後の資料の回覧
→担当部署以外の業務も把握し情報を共有化

■現場リーダー会議の様子



■取組プロセス

基本講座後

若手の職員に対して現状で困っていることを細かく洗い出すため、記名式のアンケートを実施し、現状の課題を把握する。

中間報告会后

取組み推進者が抽出した課題を整理して、管理職にて構成する現場リーダーの会議にて優先的に取り組むべき内容を決める。

■取り組んでみた感想とメッセージ

今回の取組みを通して現場の若手職員が課題を課題として認識し、自ら改善提案の声を挙げることで働き方改革につながっていくことを実感しました。本取組みにゴールはないので引き続き実践していければと思います。