

チェック作業のコツ



中小企業診断士
米倉 博彦

- 何かの作業を行うとき、チェックリストは強い味方になる。項目を並べて、チェック用の□印を書くだけ。作成も簡単だ。初心者のためのものと侮ってはいけない。作業に慣れたベテランは、その慣れゆえに見落としが発生する。チェックリストはそれを未然に防いでくれる。
- 今回の記事では、チェック作業にまつわる様々なコツを紹介する。

■チェックリストとは

一番単純なチェックリストは、「買い物リスト」だ。

スーパーに買い物に行く前に、メモ紙に必要なものを書き出し、買ったそれを横線で消していく。また、各項目の先頭に□印を付け、そこにレ点を入れていくという方法もよく使われる。「YES」「NO」など、選択肢が複数あるチェックリストもある。

買い物リストであれば、項目の並び順にはあまり意味がない。しかし、作業手順など、リストの順番に意味があり、順番通りにやらなければ作業に支障が出るものもある。

初心者はこのチェックリストを見ることで、「何をどの順番にすればよいのか」がわかる。ベテランは、その慣れゆえに大事な作業を飛ばしてしまうといったミス、チェックリストを丁寧に付けることで避けられる。



■チェックリストは細かく記述する

チェックリストの項目は、具体的にどんな行動をすればいいのかが誰が見ても明確にわかるも

のでなければならない。たとえば「水量をチェックする」、これはダメな例だ。水量が目盛りのどの位置ならいいのか、指定された位置以上ならどんな行動を取ればいいのか、以下ならどうするのか・・・といったことが分からなければいけない。初心者が見たら「チェックする」と言われても何をどうしたらいいのかわからないだろう。

余談ではあるが、日本企業ではこの「不明確なチェックリスト」を作ることが多いそうだ。いっぽう、欧米の企業はくどいくらいに詳細な項目を作るとか。これは、文化的な同一性や終身雇用制度といったことが影響しているのだと思われる。

■チェックミスを防ぐために

チェックリストがあるのに、それでもミスが無くならないとしたら、「慣れ」が悪影響を及ぼしている可能性がある。毎日毎日同じチェックリストに決まった順番でチェックを入れていたら、チェック作業もおざなりになってしまう。

「慣れ」を回避するには、逆説的だが、慣れさせないチェックリストにすればよい。

例えば、表現を変えたもの、順番を変えたものといった複数種類のチェックリストを作成する。毎回のチェック作業でどの種類のチェックリストを使うかは、そのときにならないとわからない。これなら、慣れることなく緊張感をもって作業ができる。

また、普段はゴシック体で書かれたチェックリストを明朝体に変更するなど、フォントを変える



だけでも効果がある。心理学の実験によれば、読みにくい文字ほど記憶に残りやすいそうだ。

■ダブルチェックは有効か？

失敗が許されない作業についてはチェック担当を二名にする、いわゆるダブルチェック体制が取られることがある。二名でチェックすれば間違いがない、と思われるかもしれないが、その効果は単純に $1+1=2$ とはならないことが知られている。

綱引きをしているとき、ほとんどの人は全力を出していないそうだ。

十分な人数がいれば、「自分が手を抜いても結果は変わらない」と考え、手を抜くのだろう。

これは企業や社会でも広く見られ、「社会的手抜き」「リンゲルマン効果」と呼ばれている。もちろん、ダブルチェックも例外ではない。もう一人チェック担当が居ると思えば、自分のチェックがおざなりでも構わないだろう・・・と思ってしまうのだろうか？

ダブルチェックの担当者は、できれば異なる部署の人間が良い。同じ様な業務をやっている同じ部署の人間であれば、考え方が似通っているために間違ふところも同じになる可能性が高いからだ。

■ダブルチェックよりペアチェック

ダブルチェックをしても、たとえばAさんがチェックを行い、その翌日にBさんがチェックを行う・・・といったやり方だと効果は出ない。二人一組のペアになって、双方が同じ時間、同じ場所でチェックを行うのが望ましい。

1) 入力と読み上げを交互に行う。

AさんとBさんが二人一組で行う場合、例えばまずはAさんが資料を読み上げ、それを聞いたBさんが入力。一定数入力したら今度は役割を入れ替えて、Bさんが資料を読み上げてAさんが入力・・・を交互に繰り返す。全ての入力が終わったら二人で確認する。

2) 逆から見ていく

入力したデータをプリントアウトし、資料と

データを突き合わせる。Aさんは上から順番に見る。Bさんは下から(逆から)見ていく。逆から見ると視点が変わり、気づかなかった間違いにも気づきやすくなる。

3) 数字ならグラフにしてみる

これはペアチェックとは関係ないけれど、間違い探しの方法として有益なので記載する。数字のデータなら、エクセルを使って一度グラフにしてみることだ。数字の羅列ではわかりにくかったタイプミスは、グラフにすると大きな「ズレ」となり、間違いに気づきやすくなる。

■まとめ

チェックリストの効果と、効果的なチェック方法について書いてきた。

一番の効率化は「チェックしなくてもいい環境をつくる」ことだ。

例えば、エクセルのマクロなどを活用して自動チェックを行う、ロボットを導入して作業手順を省略するなど、最新の技術を使えば、人がチェックする、判断する箇所を減らすことができるだろう。

RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション、ロボットによる作業の自動化)と呼ばれる技術が人気だ。日本生命は、これまで従業員が担ってきた定型業務を肩代わりするRPAソフト「日生 ロボ美」を2014年から導入している。

チェックリストを活用しつつ、「チェックしなくてもいいように作業を変えるにはどうしたらいいか」を考えることも並行して進めていこう。

チェックリストでチェックする項目が少なくなればなるほど、作業効率は高まる。浮いた時間は企画や交渉などよりクリエイティブな業務に時間を割くことができる。

もちろん、休暇にも。

<参考文献>

「仕事が早いのにミスをしたくない人は、何をしているのか？」飯野謙次著/文響社刊

「アナタはなぜチェックリストを使わないのか」アトール・ガワンデ著/普遊舎刊