

クラウン製パン 株式会社

〒803-0842 福岡県北九州市小倉北区泉台4丁目4-41
TEL 093-651-5559 HP <http://www.crown-pan.co.jp/>

公式HP

業 種 パン菓子製造小売業
従業員数 350名
資 本 金 3,500万円

事業内容

安全安心 食べる人を幸せに 安定したクオリティ

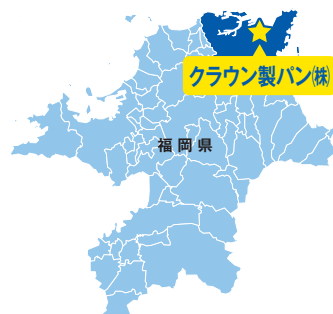
1948年創業し、北九州市内の4店舗にて季節のパラエティに富んだパン、洋菓子を販売。他、小中学校へ給食用パン・米飯の提供、北九州市内外の取引先へ業務用パンを販売。1996年に出店したミニクロワッサン専門店「ミニヨン」は九州8店舗、東京、大阪、香港にも展開し、行列のできる店としてテレビや雑誌に紹介される。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 12回 (支援期間: 10カ月)

- 受注～製造～配送～納品～請求～支払いの業務の流れを整理
- 整理した流れから、月次、日次業務を洗い出し、業務マニュアル化



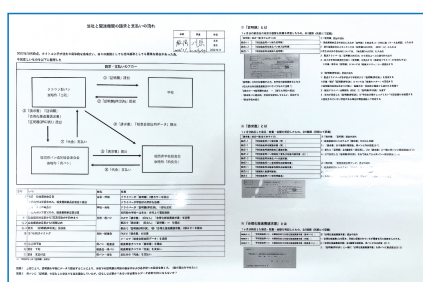
Q どんな困りごと(課題)がありましたか？

当社の事業のひとつである学校給食(北九州市136校、中間市11校、豊前市14校、福津市10校、鞍手市8校、上毛吉富町7校)のパン、米飯について、受注～納品～請求に関する事務処理業務全体の流れと個別の手順を担当者が把握しきれていませんでした。また一部自治体については、FAXによる日々の食数変更や翌月の基本食数、商品プログラム等の受注情報を手作業にて入力する必要がありました。このような状況下で各種事務処理や現場への生産指示を行う中、事務処理ミスや現場への指示ミスの発生が頻発し、外部関連機関や学校からのクレームにつながる事もありました。問題発生時の都度、原因調査、再発防止対策を打つなど対処してきましたが、進展していませんでした。担当者2人は着任後日が浅いこともありましたが、業務基準や手順の細かい点について現実の変化に追従できていないこと(改版漏れ)もその一因ではと考えました。



店舗に並ぶ焼き立てのパン

課題 2 3

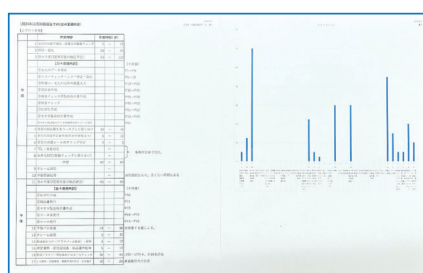


作成した業務全体の流れ図

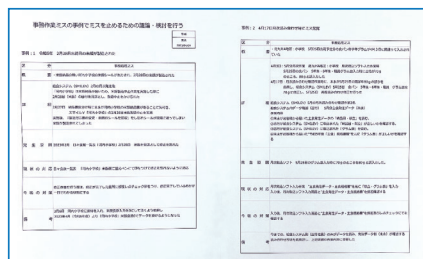
Q 改善の取組み内容を教えてください

まずは、事務処理担当者が日々行っている業務の位置付けを、各担当者にあらかじめ確認してもらうために、業務全体の流れ図を作成しました。次にこれをベースとして、より詳細な個別業務の流れに展開し、仕事の入力と出力の観点で整理しました。これを上司を含め皆で中身を確認し、大きな流れやその位置付けにあいまいな点や認識の違いがある部分を抽出し、議論の上、ひとつひとつ是正しました。そして、この業務はこの入力を使って「誰が、いつまでに、どのように処理をする」かがわかるように、業務処理基準書や手順書を順次作成、あるいは改版していきました。

また同時並行的に取り組んだことは、人手による入力が必要なものを追及し、理由を文書化して、これを上司の目で見えていただき、上司が対処すべきことと担当者が改善することを分けて人手入力の削減に向けた活動を行いました。



詳細調査した、日々の事務処理業務内容と所要時間



処理ミス発生事例の原因分析

Q 取組んで良くなった点を教えてください

メインの効果(改善点)

給食事務処理業務の基準書と手順書(全88ページ)の作成が進み、あいまいになっていたルールを最新の内容で明確化できました。これにより、132時間/年の作業量削減ができました。具体的に作成したものを例に挙げると、「当社と関連機関の間での請求と支払いの流れ」「受注から製造への流れ」「月次業務と日次業務の洗い出し」等です。

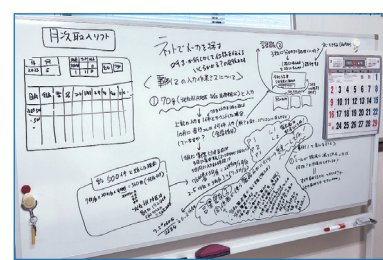
また活動の中で、その仕事は必要か?そのアウトプットは必要か?の観点で取り組み、事務処理を削減できたことで、79時間/年の作業量削減もできました。

副次効果

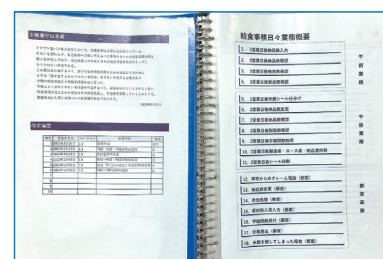
活動を通じて、アドバイザーを交え、幹部と担当者が会話し、事務処理にまつわる実態の共有や検討がより深くできました。基準書や手順書の作成の仕方についても具体的に例示してもらい当社に合ったフォーマットとすることができました。

今後の目標

煩雑な事務処理をより簡素化し、手作業での打ち換えインプット等が完全になくなるように改善活動を進めます。現場は常に変化するので基準書や手順書の定期的な見直しを行っていきます。



問題点の抽出、討議



対策として作成した、給食事務日々業務手順書

企業様の声

このたびの改善では、「分かりやすい言葉で資料の作成」や「資料の目的、作成日、作成者名の明記」など、有益なご助言をいただきました。結果、業務の効率化と品質向上を実現できました。作成した基準書や手順書は、新入社員にも確認を依頼し、理解しづらい箇所があれば随時改訂を行います。今後、社員一人ひとりが業務改善に積極的に取り組み、継続的な維持・向上を目指します。

クラウン製パン 株式会社
常務取締役
松岡 寛樹 様

生産性アドバイザーから一言

今回の活動がうまく進んだ理由は、他業務を兼任するリーダー的な社員と事務処理担当の女性と直属の上司、そして事業責任者である常務も適宜参画され、具体的に問題点について討議しながら共通の目的達成のために活動できたことにあります。アドバイザーの宿題提示に対して、次回訪問時までにきっちり取り組みを行い、これを丁寧に繰り返すことで着実に進展できた結果です。

生産性アドバイザー
田形 昌宏