

# 組織における危機管理強化

中小企業に不可欠な標準化



ビジネス・ソリューション株式会社  
<http://www.business-sol.jp/>

# ◆ 1. リスクマネジメント

100万円の利益を出すことと、  
100万円の損失を未然に防ぐことは同じ価値を持つ

## (1) 安全装置のダブルスタンダード

安全・安心は、モノづくりの基本

## (2) ハインリッヒの法則 (図)

- a.ほとんどの場合何事もないから、危険をはらんだ決定をしてしまう
- b.失敗を「隠さないことがいいこと」という文化を醸成する必要
- c.「ヒヤリ・ハット」は企業の問題点を発見する絶好の機会
- d.形骸化しているヒヤリハット(ハインリッヒの法則)活動
- e.ヒヤリハット情報の共有が問題を解決する
- f.ヒヤリハットカンファレンス(原因分析)はカンタンではない

## (3) 危機管理体制(危機管理システム)づくり

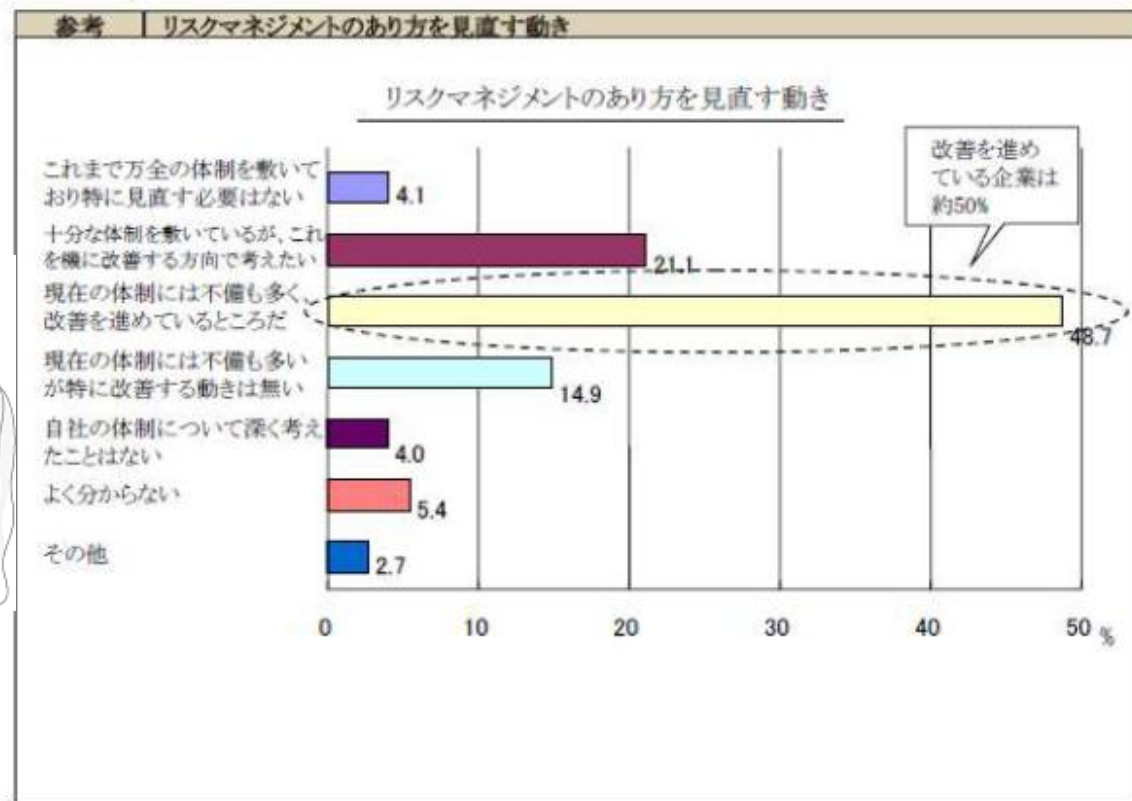
- a. 日米間の「安全」へのアプローチの違い
- b. 「予防」と「防護」
- c. クレーム対応



# ◆ リスクマネジメント(RM)

## 企業は人なり、リスクも人なり

事業リスクマネジメントの重要性を見直す



危機管理とは危機管理とはいかなる危機にさらされても組織が生き残り、被害を極小化するために、危機を予測し、対応策をリスク・コントロールを中心に計画・指導・調整・統制するプロセスのこと

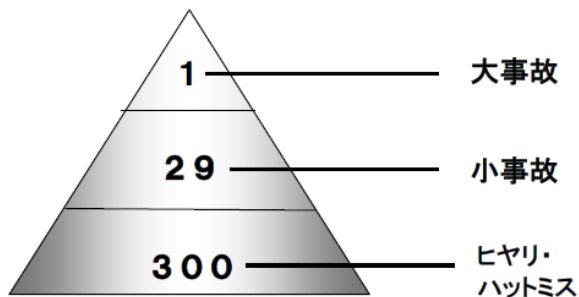
# ◆ ハイน์リッヒの法則

## ハイน์リッヒの法則

「1件の大事故の下には29件の小事故、  
300件のヒヤリ・ハットミスがある」



品質不具合についても同様に、発生したポカミスの下にはポカミスになりそうだった多くのヒヤリ・ハットミスがある。



ヒヤリ・ハットミスを職場のミーティングで話し、不具合の発生を防止していくというオープンな気持ちと雰囲気を養うことが必要。

とにかく早期に皆で話し合い、事例を共有する

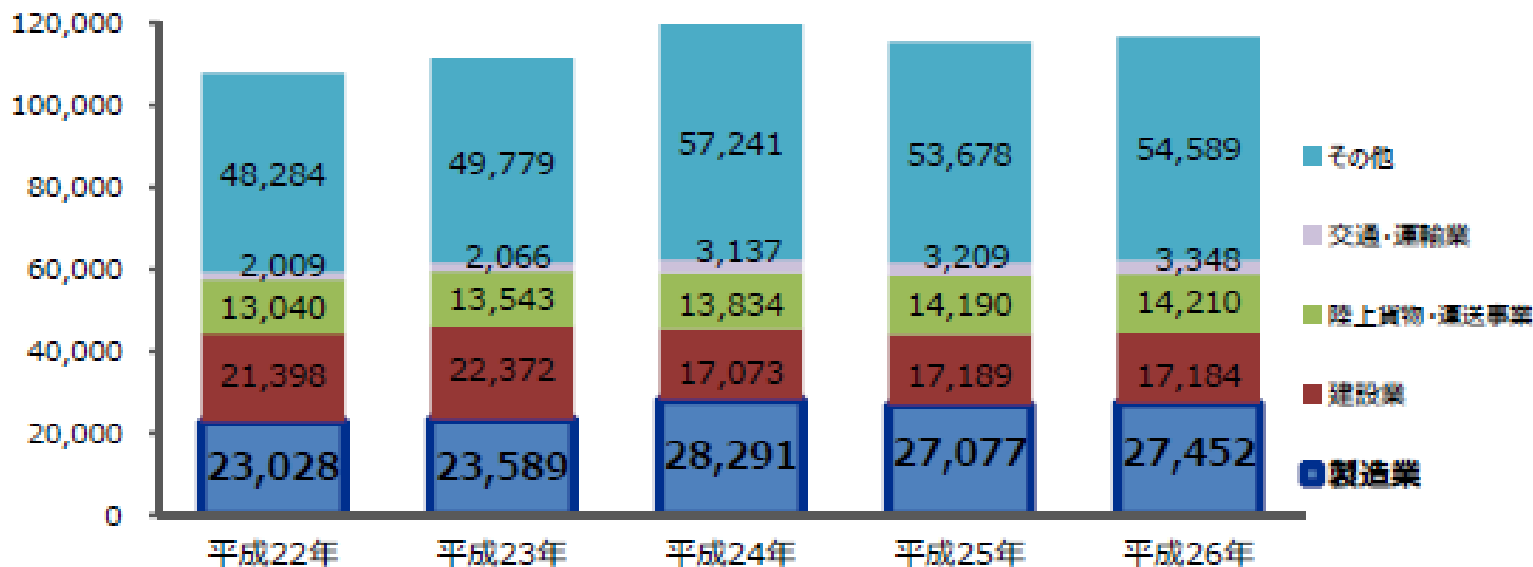
ヒヤリ・ハット事例を提出した人をほめる

茶飲み話に終わらせないで、対策する



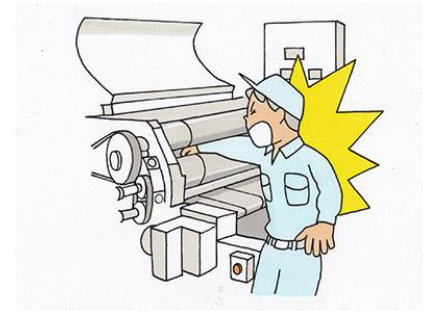
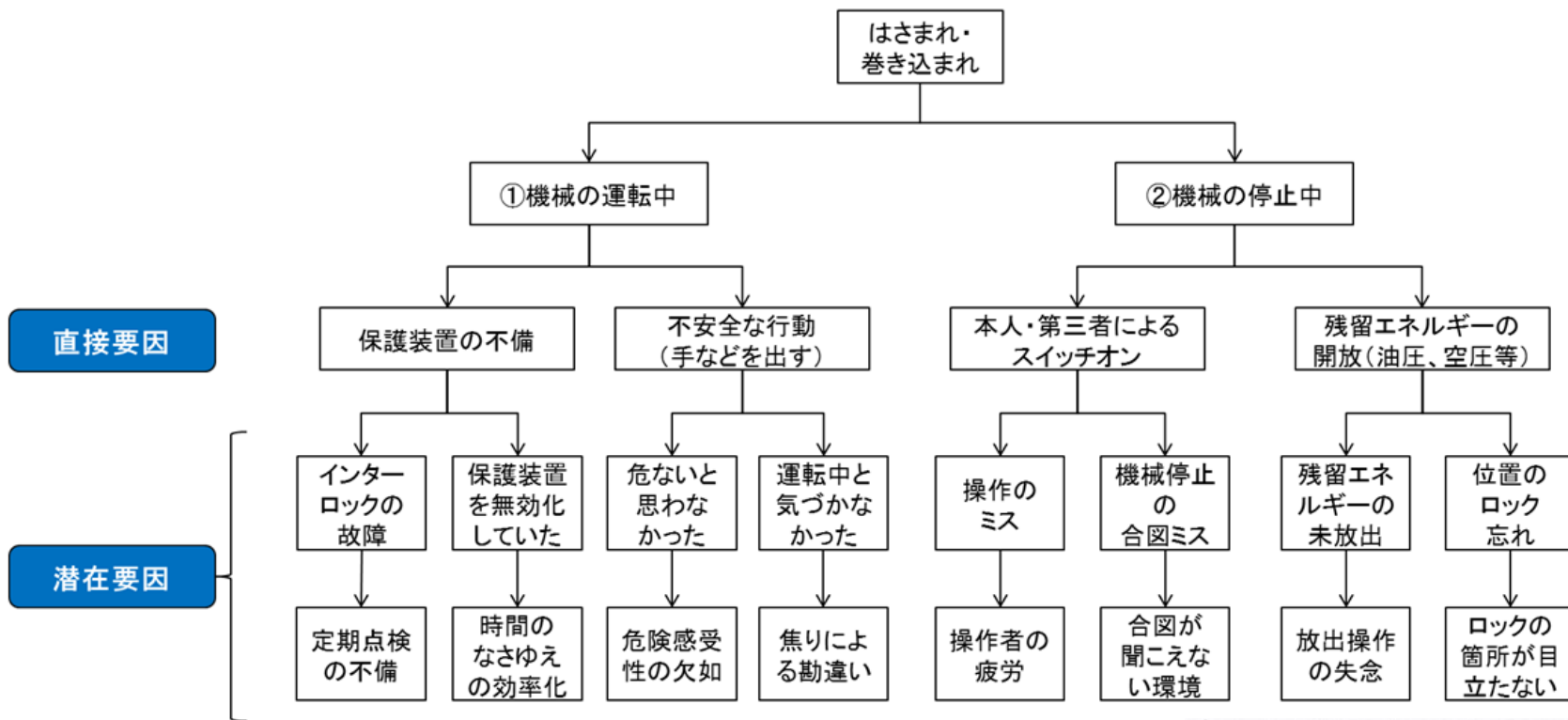
# ◆ 全業種に占める製造業の労働災害発生割合

国内で発生している重篤な労働災害発生件数（休業4日以上の死傷者数）について過去5年間の推移を業種別に示す。  
これによると、休業4日以上の死傷者は製造業においてもっとも多く発生しており（平成26年：全体の23.0%）、特に平成24年以降は、それ以前に比べて4,000名ほど増加していることが見て取れる。



# ◆ はさまれ・巻き込まれ事故はなぜ起きるのか

製造業における労働災害の3割程度が“はさまれ・巻き込まれ”により発生



# ◆ リスクアセスメント

---

## 事故防止対策検討のアプローチと具体策

まず、リスクアセスメントにおけるリスク低減措置検討のアプローチを概説する。リスクアセスメントにおいては一般に、リスク低減措置を、以下の4つのステップに分けて考えている。

当該4ステップのうち、対策①が最もリスク低減効果が高い。リスク低減対策を検討する際は、対策①から対策④の順に検討を進めることが基本的なアプローチとなる。

## リスクアセスメント

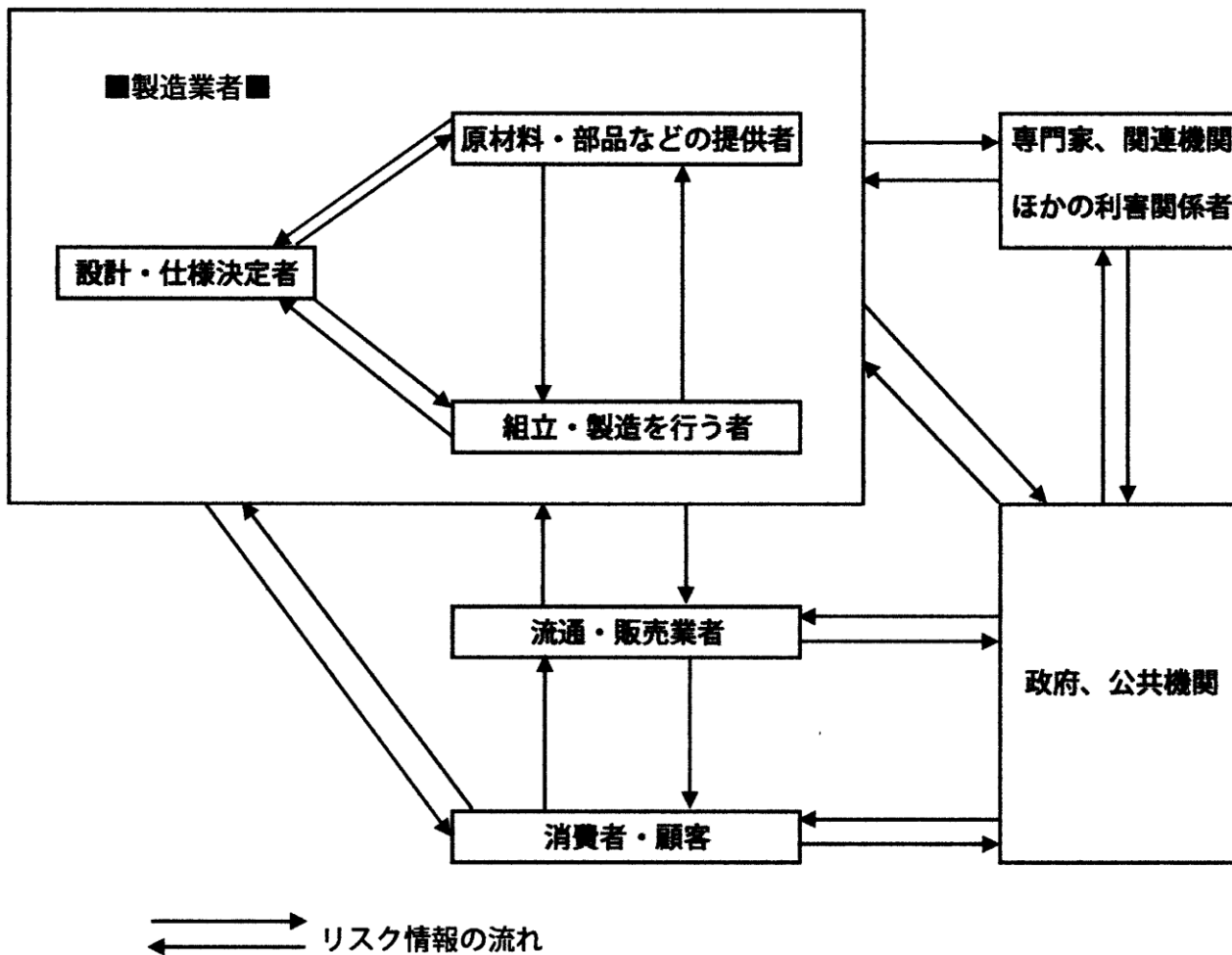
職場の潜在的な危険性又は有害性を見つけ出し、これを除去、低減するため手法

- ①本質的対策：危険な作業の廃止・変更、より危険性又は有害性の低い材料への代替等
- ②工学的対策：インターロック、ガード、安全装置、局所排気装置等
- ③管理的対策：マニュアルの整備、立入禁止措置、ばく露管理、教育訓練等
- ④個人用保護具使用：保護手袋、保護帽、保護めがね、安全帯等の使用

「人間はエラーを起こしてしまうものである」という観点に基づいて、「エラーを起こしにくい状況を作ること」または「エラーを起こしてしまったとしても労働災害には至らないようにすること」を目指す。

# ◆ リスクコミュニケーションの形態（リスク情報の流れ）

リスクコミュニケーションとは、単に誰かがリスクについて教えたり、リスクの大きさを説明することではなく、関係者の参加を発展させながら、リスクの理解とリスクへの対応策について双方向の交流を進めることです。







# 現場における安全管理

## 1. 機械設備の安全性の向上

- 機械設備の作業手順を明確に定め、現場責任者を通じて作業員に周知し、徹底する。
- 機械設備の操作が正しく行われているか（誤った使い方をしていないか）、現場責任者による定期巡回を徹底する。
- 誤操作をしても安全な策が講じられている機械の導入を検討する。
- 自動送り装置など、危険な作業を自動化できないか検討する。

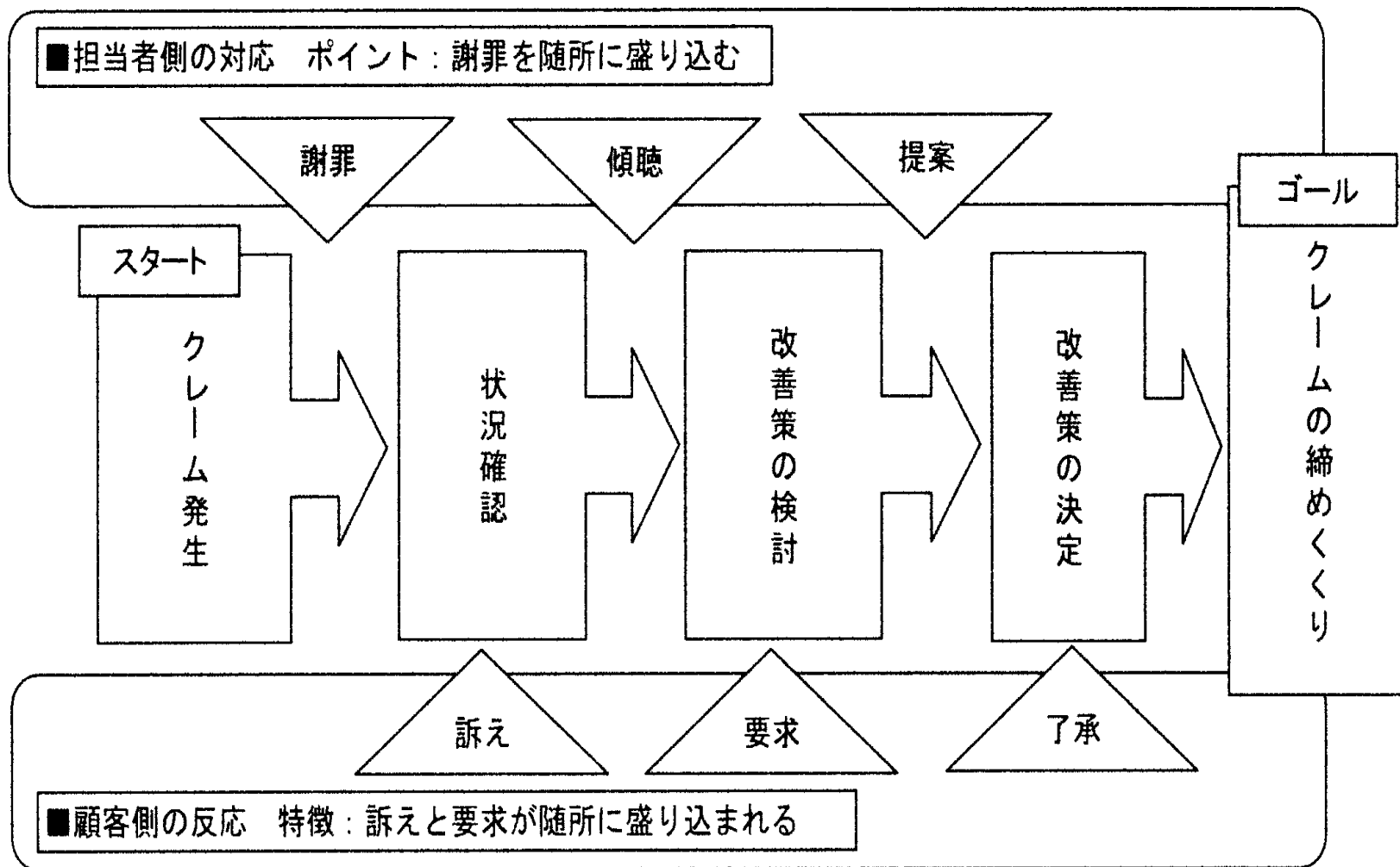
## 2. 安全対策の徹底

- 機械設備の安全点検の責任者を明確に定めて、責任の所在を明らかにする。
- 作業の開始前には、機械設備、安全装置および付帯設備を十分に点検する。  
（点検漏れがないようチェックリストなどを活用）
- 機械設備の清掃・点検・修理等を行う場合には、必ず機械の運転を停止し、起動装置の施錠、表示板の設置等をしてから作業をする。
- 少なくとも1年以内ごとに1回は専門業者による定期点検を行い、その結果を記録・保存する。なお、異常があった場合には補修等の必要な措置を講じる。
- 要所要所に注意喚起の掲示板、危険予知板を設置する。
- 機械設備に衣類が巻き込まれることのないよう、作業着の正しい着用を徹底する。
- トラブルに対する対策をあらかじめ講じておく。  
（立入禁止エリアの設定、漏電遮断機・防護ネットなどの設置、安全帯の使用など）
- 喫煙場所をきちんと定め、くわえタバコ、タバコの投げ捨てを厳禁とする。

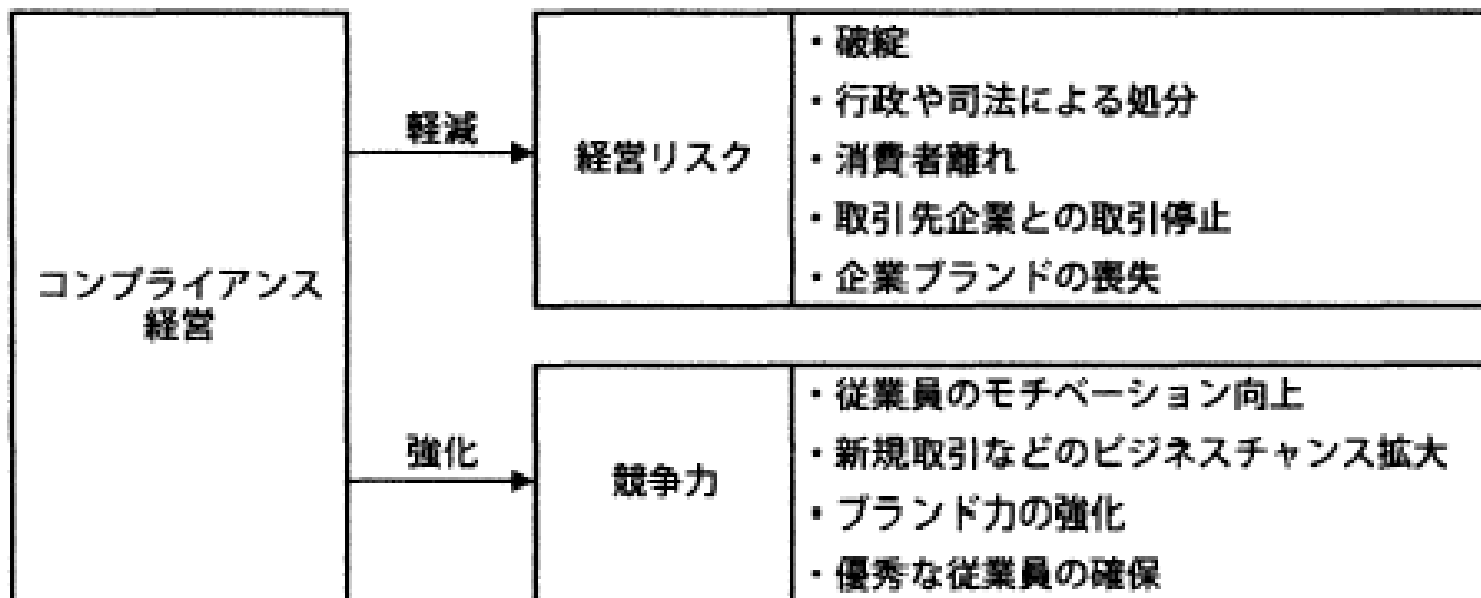
## 3. 作業環境の整備

- より安全で快適な環境で作業が行えるよう、作業場のレイアウトを見直す。
- 作業に不要なものは取り除き、通路を十分に確保する。
- 4S（整理、整頓、清潔、清掃）活動、職場巡回（安全パトロール）を徹底する。
- 作業主任者を通じて、正しい作業手順を作業員に周知し、徹底する。
- 雇い入れ時、作業内容の変更時など、作業員に対して十分に安全教育を行う。  
また、危険・有害業務については特別な教育を行う。
- 消火器の取り扱いなど、非常時の訓練を怠らないようにする。
- 作業を中断させないよう作業中に突然声をかけたり、呼び出しをかけたりにしないようにする。
- 作業前に皆でその作業の危険予知をする習慣をつける（KY活動）。
- 点検と確認を欠かさない（チェックシートの作成、定期的な確認、指差呼称の励行）。

# ◆ クレーム発生からゴールまでの流れ



# ◆ コンプライアンス経営に取り組む意義



# ◆ コンプライアンスに背く行為・事象

## コンプライアンスに背く行為・事象

(単位：%)

項目	割合
個人情報等機密情報漏洩	75.0
社員（職員）への人権侵害	46.4
捏造・改ざん	35.5
粉飾決算	33.6
インサイダー取引	23.3
偽造・偽装	21.3
商品の欠陥隠蔽	20.2
入札妨害・カルテル	19.2
不当表示・誇大広告	16.5
その他	16.2
産業財産権等他者の権利	12.3
無回答	0.4

(出所：日本経営協会「CSR白書2015」)

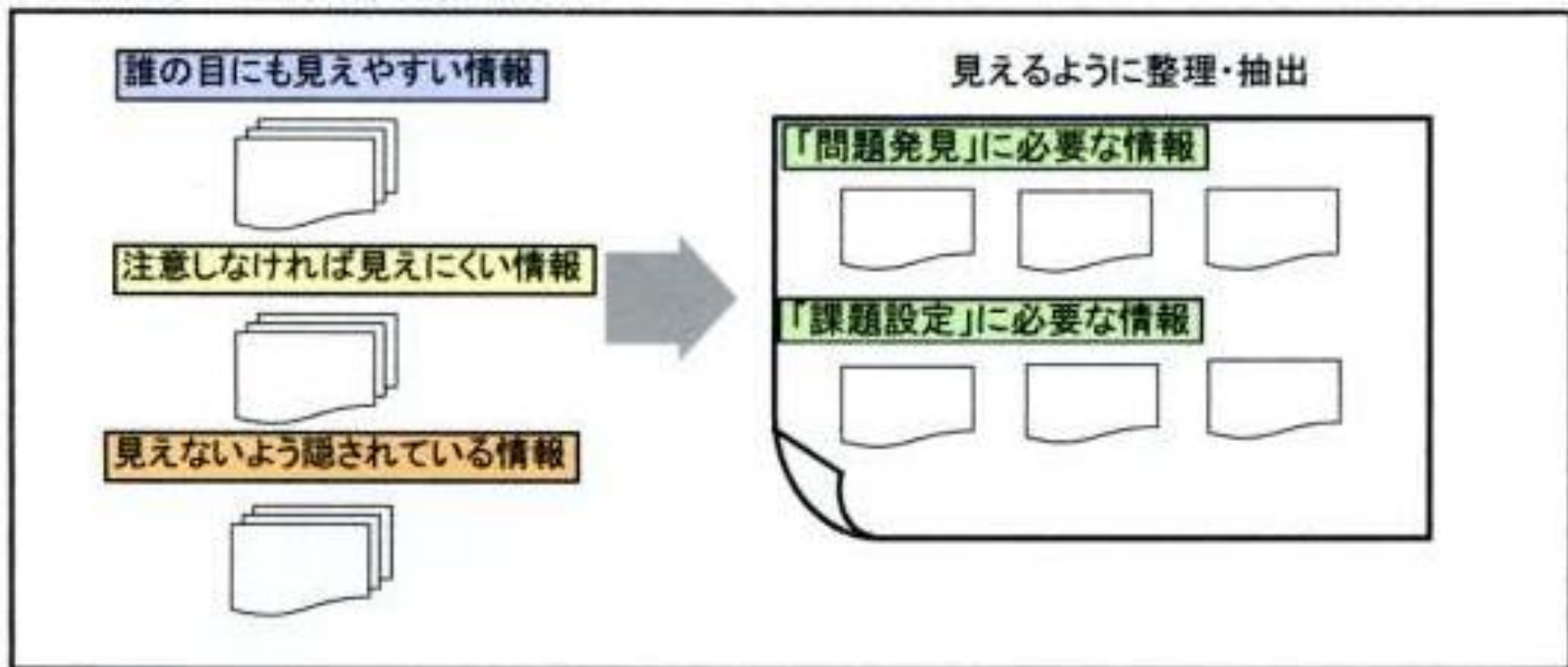


## 社内倫理チェック

---

- 過去に一度も使い込みなど、金銭によるトラブルがない
- 「経費」に関するチェックは徹底して行っている
- 事務用品などの備品の取り扱いについて取り決めがしてある
- 私用電話ほどの程度許されるものか（または、許されないものか）を社員に説明している
- 残業をする場合の基本的なルールを社員に説明している
- 私用外出の取り扱いについて社員に説明している
- 就業時間内の休憩の取り方について社員に説明している
- 社内文書の破棄方法を定め社員に徹底している
- 社内文書のファイル方法、保管期間について規定を定めている
- 社内情報の機密保持について社員に説明している
- 社外秘文書の配布や保管について規定を定めている
- 退職する社員について情報を持ち出さないための規定を定めている
- セクハラ防止のための行動規定を定めている
- パワハラ防止のために部下を指導する際の規定を定めている
- 職場での喫煙についてルールを定めている
- 職場での服装について基本的な考え方を社員に説明している
- 職場での恋愛などについて基本的な考え方を社員に説明している

# ◆ 「問題」と「課題」の見える化



見える化の次の段階は、現在自社(店)に起こっている「問題」を把握したうえで、「では何をすべきか」という「課題」が明らかになっている段階です。

活力ある組織であるためには、「問題」(あるべき姿と現実のギャップ)の把握と「課題」(ギャップ解消のための施策)の設定を全社員が自立的に行っていく必要があります。

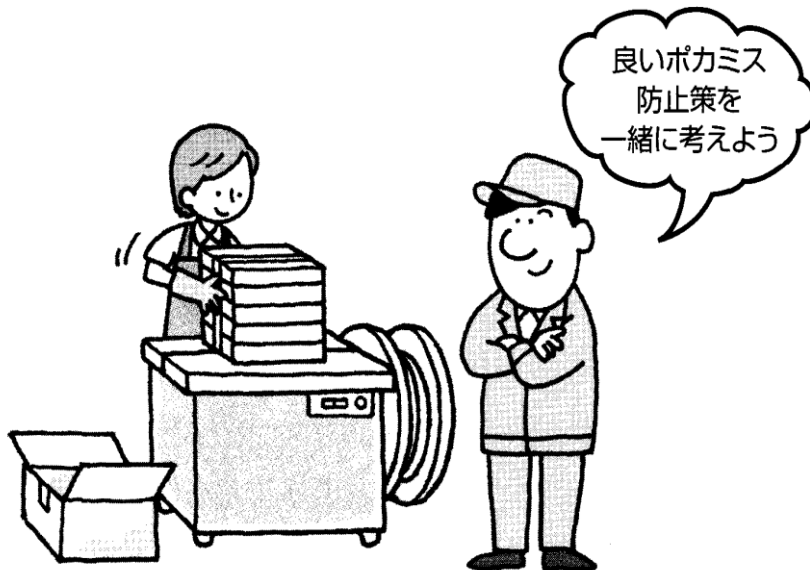


# 三現主義(現場、現物、現実)



## 管理者は現場へ

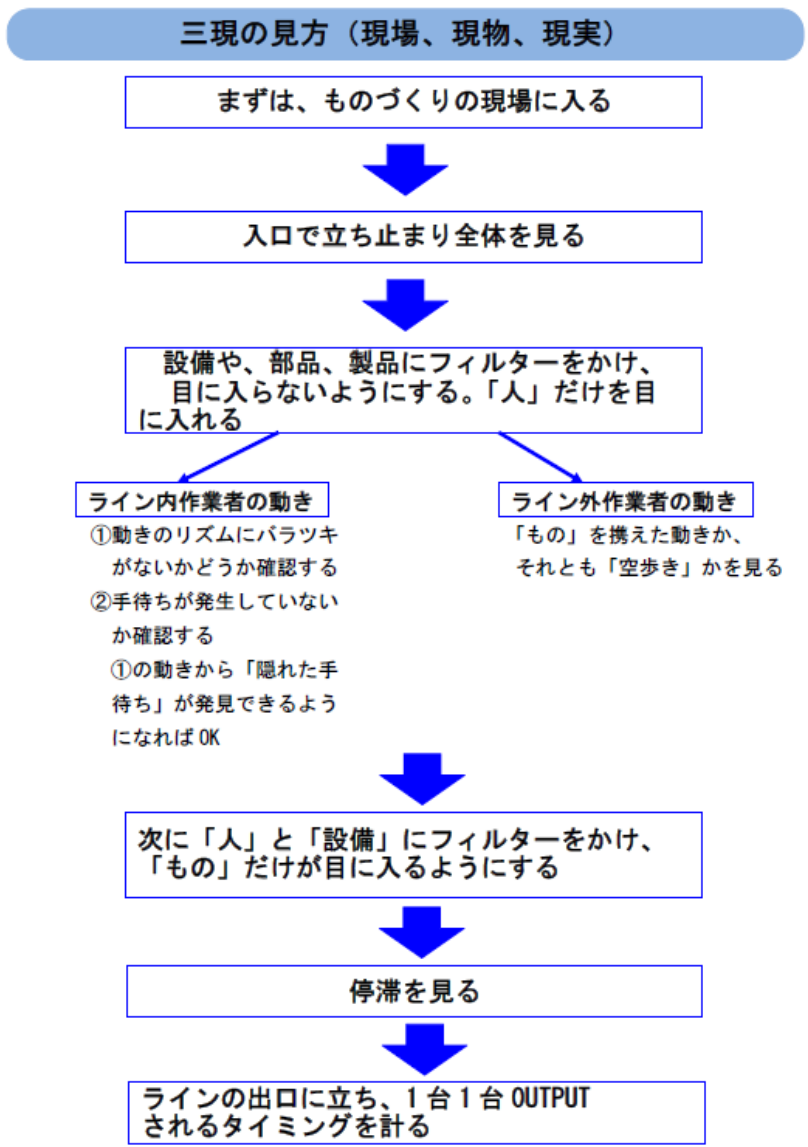
真の問題点を追及するには現場  
で問題になっている現象を確認す  
ることから始める



作業者と一緒に意見を交わすこ  
とでより良いポカミス防止対策  
が立案される始める



# 「現場」「現物」「現実」の実態把握







# 業務遂行チェックシート

1 日用

業務遂行チェックシート (1日用)			
1日の業務の遂行状況をチェックしてください。			
平成	年	月	日 (曜日) 所属 部 課 氏名
業務内容	開始：終了時刻	所要時間	コメント (予定通りに いかなかった場合の 理由など)
(1)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	
(2)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	
(3)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	

(備考) 1. 本日の主な仕事3つ以内についてチェックしてください。  
2. 予定の欄は、遅くとも本日の始業時刻までに記入してください。  
3. 実績の欄は、正確に記入してください。

事務管理部門の業務の効率化を一言でいえば、時間を上手に使って業務をすることです。

そのためには、あらかじめ業務にかけるべき時間を合理的に決め、その時間内に集中的に業務を完結させる必要があります。

それには業務の基本である「PDCAサイクル」を回すことです。つまり、Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Act(改善)です。



# 業務計画表

		入金	支払	納品	搬入	事務処理	その他	当座予定残高
1日	予定							
	実績							
2日	予定							
	実績							
3日	予定							
	実績							
4日	予定							
	実績							
5日	予定							
	実績							
6日	予定							
	実績							
7日	予定							
	実績							
8日	予定							
	実績							
9日	予定							
	実績							
10日	予定							
	実績							

毎日の入出金の管理や、手形の決済日の確認、それにとまなう運転資金の手当や当座残高の確認、生産計画や在庫確認など、会社の運営にかかわる日常の事務処理は、思いのほか繁雑で手間がかかります。

だから、事務処理は資金状況などを把握したうえで効率良く行いたい。

それには、しっかりとした業務計画をたて、計画を確認しながら順次業務を遂行していくのが最善といえる。業務計画作成の重要性はここに 있습니다。



# 報連相チェックシート

報連相チェックシート

No.	項目	/	/	/	/
1	督促される前に報告しているか				
2	確認はメモを見ながらしているか				
3	指示を受けた本人に直接報告しているか				
4	中間報告をしているか				
5	要点を整理してから伝えているか				
6	結論から先に、経緯説明は後にしているか				
7	事実と意見・推測を区別して伝えているか				
8	あいまいな表現は避けているか				
9	伝えるタイミングを考慮しているか				
10	ミスやトラブルなど悪い情報ほどすぐに伝えているか				
11	ケースや相手によって伝える方法を選んでいるか				
12	事前に自分なりの対策・答えを検討しているか				
13	質問が出ることを想定して伝えているか				
14	「短く・はっきり・分かりやすく」を心がけているか				
15	重要な事項は、確認を怠らないか				
16	ケースによって、資料・現物などを準備しているか				
17	疑問点・不明点があれば遠慮せず質問しているか				





# 基本動作チェック一覧表

## 1. 身だしなみ

No.	項目	判定	問題点	改善点
1	清潔感はあるか			
2	髪型は整っているか			
3	顔色はどうか			
4	口臭はないか			
5	えりもとは汚れてないか			
6	服のボタンはきちんとしているか			
7	指先(つめ)手はきれいか			
8	くつの状態はどうか			
9	ハンカチはいつも身につけ清潔か			



# 5Sができていない



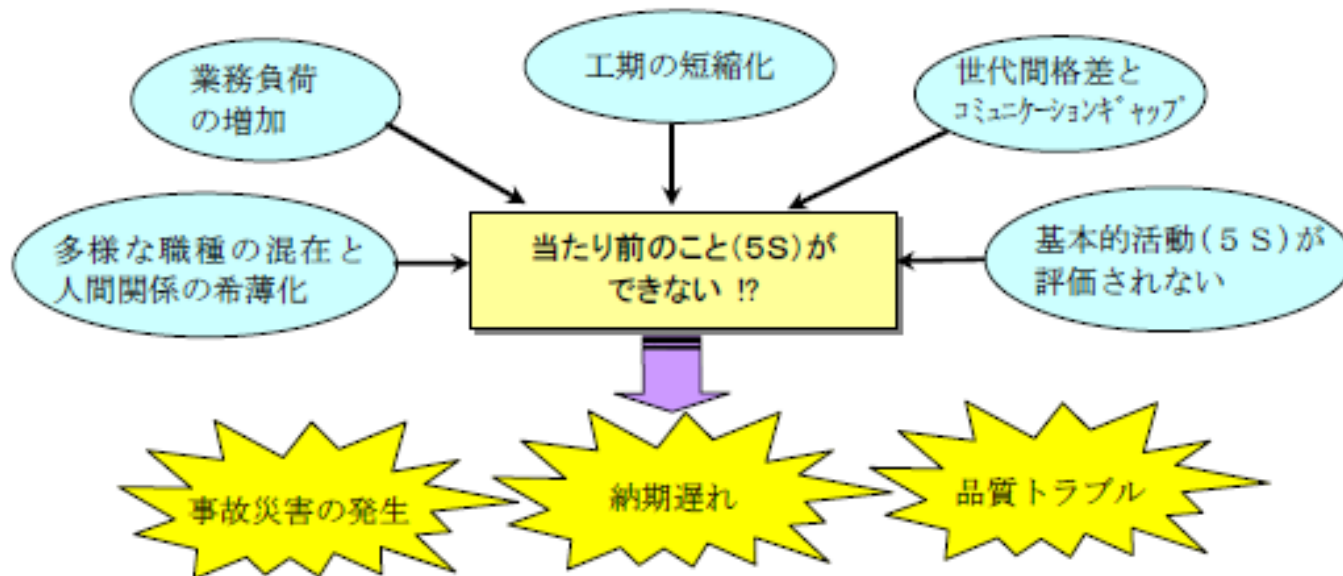
5Sは基本だね…整理整頓



# ◆ 現場における5S

- ・整理・・・要るものと要らないものを区別し、要らないものは処分する。
- ・整頓・・・要るものを所定の場所にきちんと置く。
- ・清掃・・・作業場所や周辺を掃除して、ゴミ、汚れのないきれいな状態にする。
- ・清潔・・・整理・整頓・清掃を徹底して実行し、汚れのないきれいな現場を維持する。
- ・躰・・・マナー・ルールを守る、守らせる。

## 5 S不良の背景とリスク



# ◆ 5Sの位置付け



## 5 Sの評価基準

レベル	内 容
1	作業場の清掃は行われているが、物の整理・整頓状況はよくない。5 S活動は職場で個別・自主的に行っている。5 Sマニュアルは作成されていない。
2	3 S（整理・整頓・清掃）は実施されているが、継続的な維持ができていない。5 S教育研修は階層別実施している。5 Sマニュアルは一部にとどまっている。
3	全社的推進組織と計画により5 S活動を実施している。3 Sについてのマニュアルはおおむね整っているが、5 Sマニュアルまではメンテナンスが十分行き届いていない。
4	トップの5 S点検が定期的実施されている。表彰制度が運用され、啓発活動も活発、5 Sマニュアルもおおむね整備されている。
5	目で見えて分かる5 S管理方式を採用している。職場の5 S責任区分、達成レベルが明確になっている。5 Sマニュアルが順守されている。



# 整理・整頓チェックリスト

整理・整頓チェックリスト

No.	内 容	チェック	評価
1	整理整頓・清掃区域の担当者は決まっているか。	年2回	
2	整理整頓の基準はあるか。	年1回	
3	掃除用具は完備しているか。	月1回	
4	保管、保存場所は決まっているか。またそれは適切か。	年2回	
5	図書の購入、整理、貸出しのルールと管理は良いか。	月1回	
6	業務用品と私物の区別が出来ているか。	月1回	
7	机の中は整理されているか。	月1回	
8	購買書類は適正か。	月1回	
9	退社時にはすべての書類を元の位置に戻しているか。	毎日	
10	未決済書類を、3日以上机上に置いていないか。	週1回	
11	永年保存、10年保存などの書類はカラー表示されているか。	年1回	
12	書類のファイリングルールは決まっているか。	年2回	
13	什器、備品の保管、設置場所は決められているか。	年2回	
14	不用品、不急品、破損品が放置されていないか。	月1回	
15	非常持出品は明示され、すぐ持ち出せるようになっているか。	月1回	
16	金庫の管理者は決まっているか。	年1回	
17	廃棄は定められた要領で実施されているか。	月1回	
18	必要な書類は3分以内に取り出せるか。	月1回	
19	持ち出し中か否かがすぐに分かるか。	週1回	
20	棚の上に書類、その他資料が積み重ねられていないか。	月1回	







## 四つのジンザイ

---

### 四つの“ジンザイ”

- (ア) 人罪……反組織人であり、その集団に居ては、いけない人である。  
例証として、ガン細胞、腐った果物等。  
論証として「早期発見、早期治療に限る」「他のまともな細胞なり、果物まで犯してしまう」→正直ものから潰れる。  
\* 悪貨は良貨を駆逐する（グレシャムの法則）等。
- (イ) 人在……「存在するだけの組織人」「返事だけの組織人」「毒にも薬にもならぬ組織人」等。
- (ウ) 人材……「言われた事はやるが、自ら創り出そうという気持ちが足りない。」  
「会社としても、生産性のみを追求しようとしているところは伸びない」等
- (エ) 人財……文字どおり、その人が居るだけで組織が明るくなるとか、結論は、なくてはならない組織人ということ。新人には新人としての、女子社員は女子社員としての果すべき役割があるということ。



# 業務遂行チェックシート

## 1 日用

### 業務遂行チェックシート（1日用）

1日の業務の遂行状況をチェックしてください。

平成 年 月 日（ 曜日） 所属 部 課 氏名

業務内容	開始：終了時刻	所要時間	コメント（予定通りに いかなかった場合の 理由など）
(1)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	
(2)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	
(3)	(予定) : ~ : (実績) : ~ :	(予定) : (実績) :	

- (備考) 1. 本日の主な仕事3つ以内についてチェックしてください。  
2. 予定の欄は、遅くとも本日の始業時刻までに記入してください。  
3. 実績の欄は、正確に記入してください。



# 職場の規律チェックリスト

	症 状	ウェート	評 価	原因追求
1	だまって休む			
2	休憩時間を守らない			
3	しばしば遅刻をする			
4	人の代りにタイムレコーダーを押す			
5	きめられた届出をルーズにする			
6	交替時間を守らない			
7	仕事にとりかかるのに、のんびりしている			
8	席を離れるとき、行先をいわない			
9	会社の秘密を友人などにもらす			
10	安全の約束を守らない			
11	決められたユニフォームを着ない			
12	名札やバッジをつけない			
13	備品を粗末に扱う			
14	会社の事務用品などを私用に使う			
15	しばしば私用電話をかける			
16	決められた以外のハキモノをはく			
17	戸じまりや火の元の注意がおろそか			
18	禁煙の場所でタバコを吸う			
19	就業中にガムなどの間食をする			
20	職場の整理整頓に関心がない			
21	報告を忘れる			
22	期限を尊重しない			
23	失敗を1人で隠すようにする			
24	電話を乱暴に扱う			
25	自分で必要なものを管理しない			
26	他人の場所で仕事をする			
27	就業中、同僚とおしゃべりをする			
28	就業中に他人に私用をたのむ			
29	廊下、トイレなどで昼話しをしている			

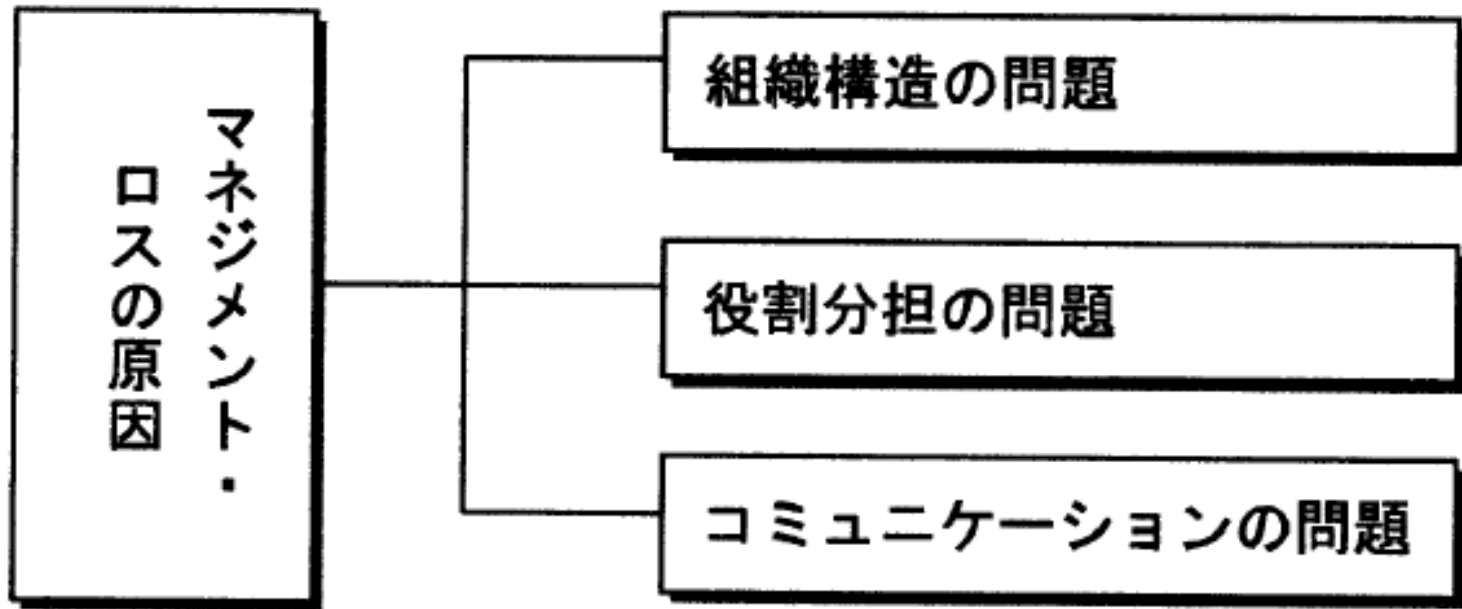


# メンタルヘルス対策チェックリスト

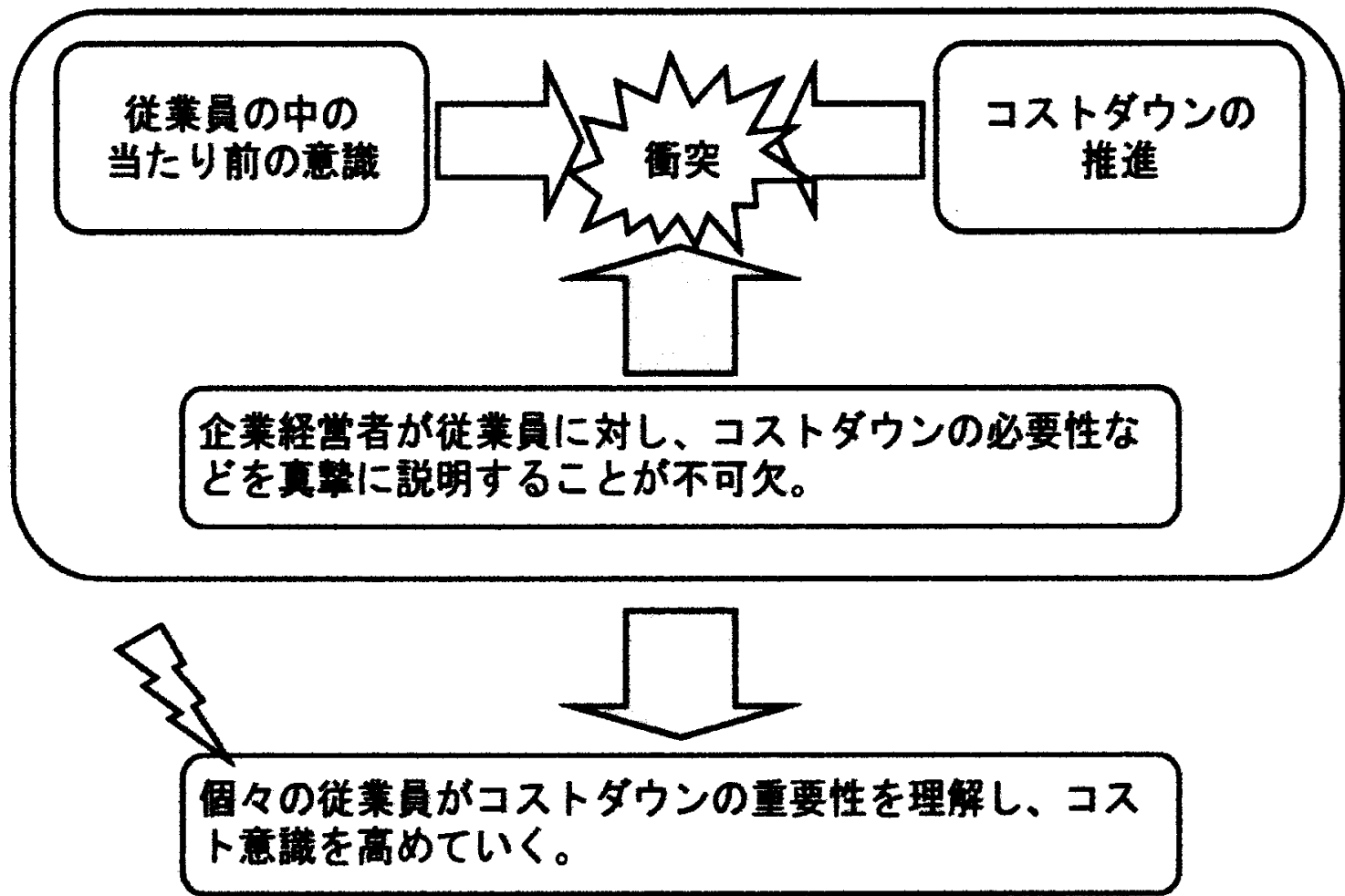
No	項目
1	ストレスチェックなど心の健康に関するアンケートを定期的に行っている
2	心の健康対策を目的とする相談制度を設けている
3	(第三者的な立場への)電話やeメールによる相談窓口を設置している
4	管理職に対するメンタルヘルス教育を行っている
5	一般社員に対するメンタルヘルス教育を行っている
6	社内の保健担当者に対するメンタルヘルス教育を行っている
7	社内報やパンフレットなどにより重要性や注意点などを告知している
8	メンタルヘルス不全者の処遇や職場復帰に関する規定が整備されている
9	精神科・心療内科を専門とする産業医を選任または契約にて配置している
10	社員の家族に対するメンタルヘルスに関する啓発を行っている

# ◆ マネジメント・ロスの原因

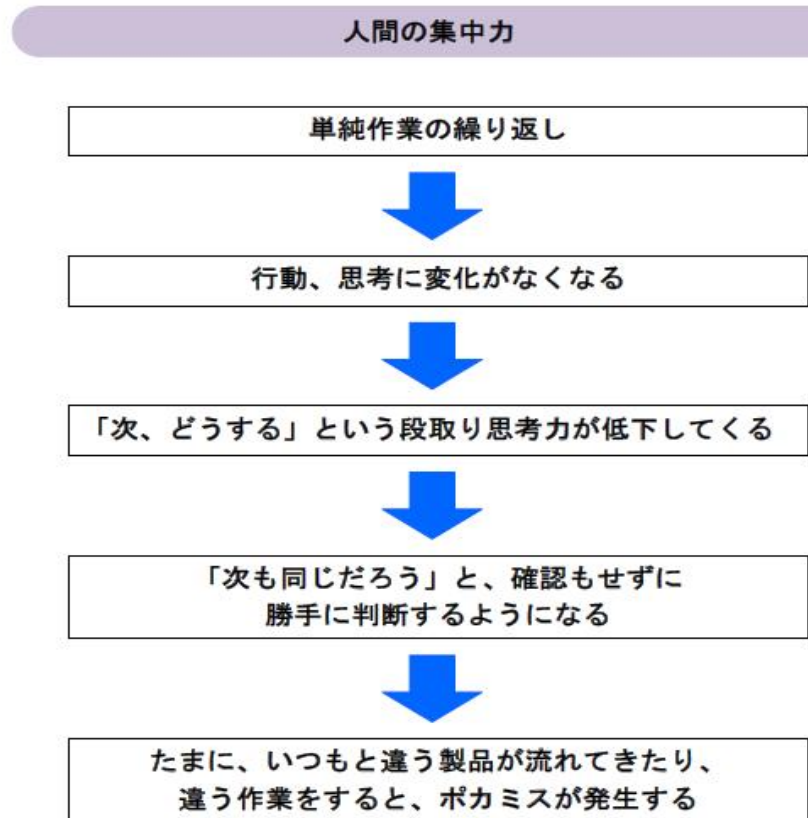
マネジメント・ロスの原因



# ◆ 当たり前前の意識を改善



# ◆ 人間の集中力



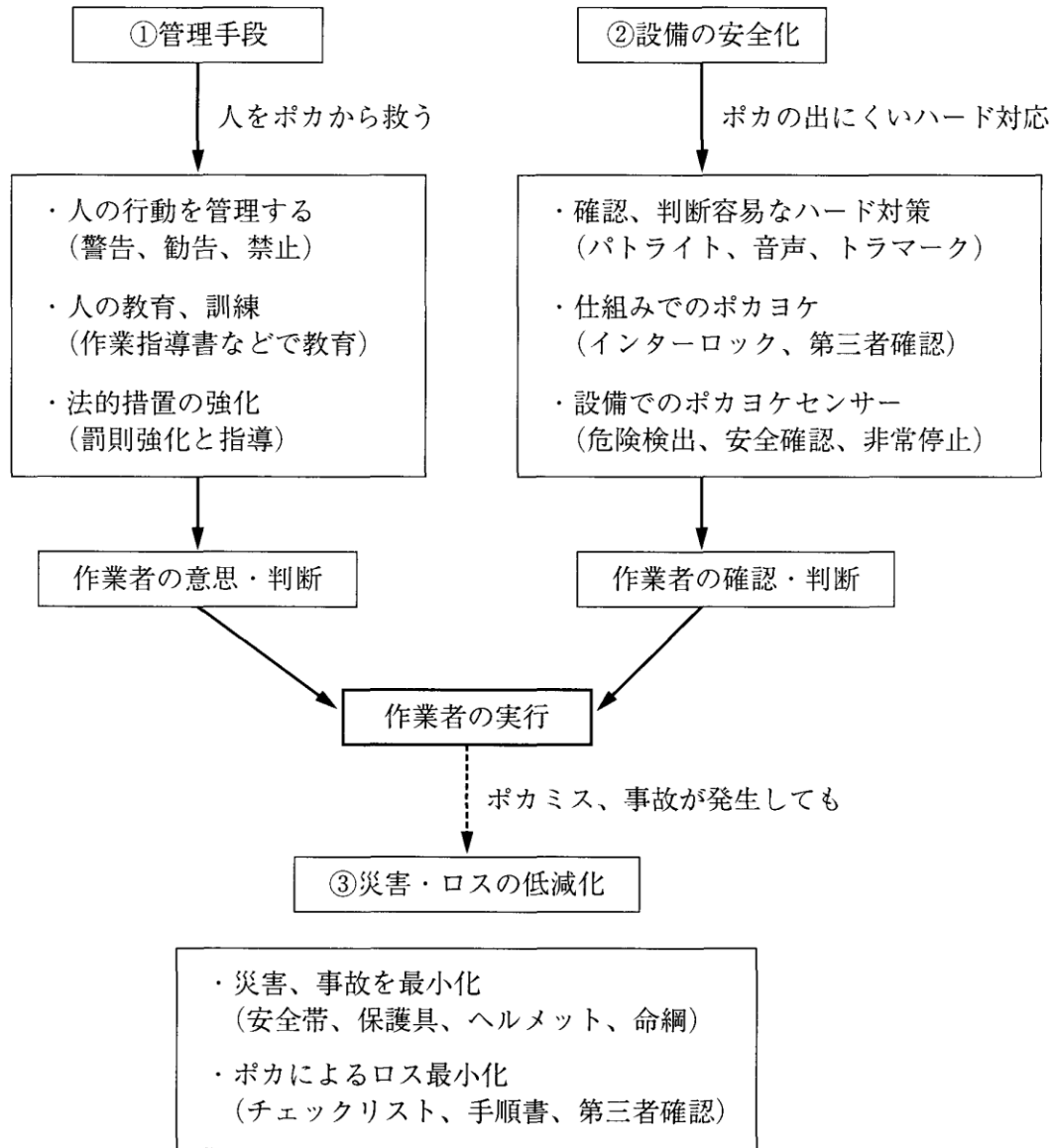
**ポカミスは管理者の責任！**

**こんな管理者は失格**

- ① 同じ作業者に同じ作業を毎日やらせていれば問題ないと思っている
- ② 教育・訓練をするのが面倒だ
- ③ ポカミスは作業者のヒューマンエラーだ。  
自分が悪いわけではない、と思っている
- ④ ポカミスを出したのは作業者なのだから、対策も作業者に立ててもらおう



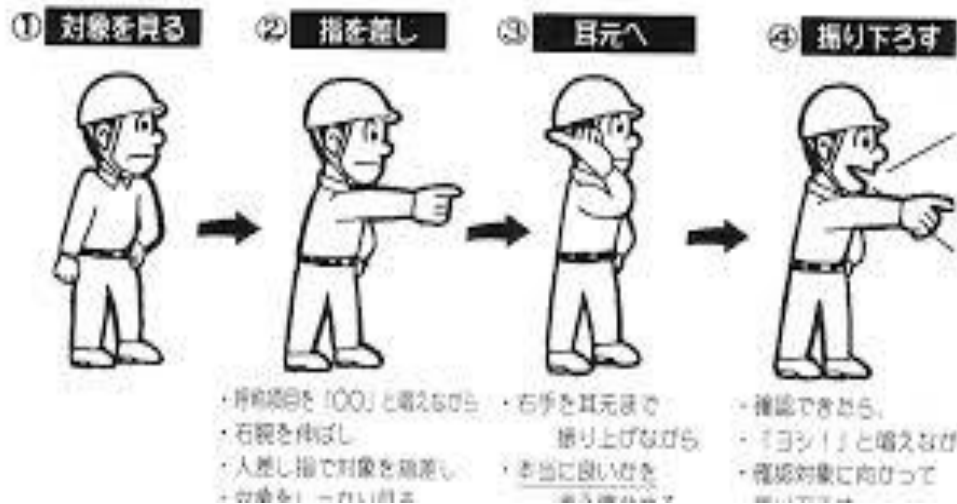
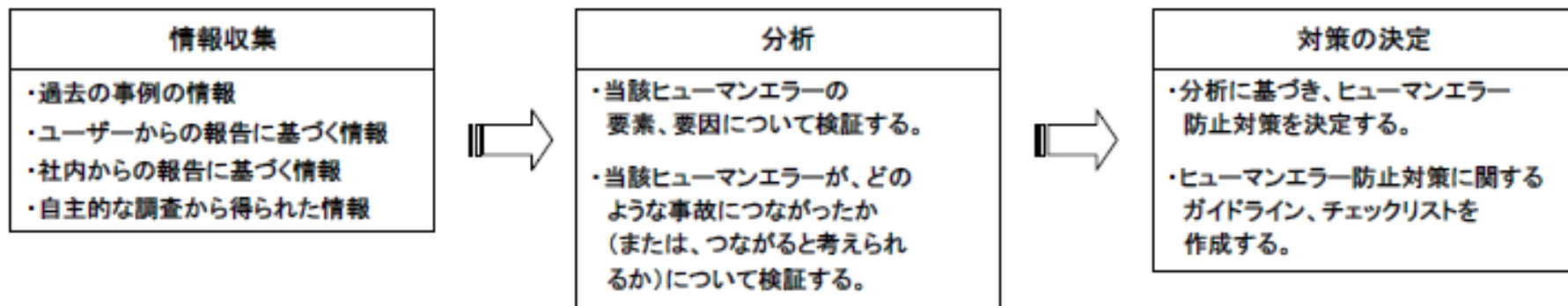
# ポカミス安全化の3要素





# ◆ ヒューマンエラーへの対応の検討プロセス

## ヒューマンエラーへの対応の検討プロセス



# ◆ ポカヨケカイゼン例

## ファイルのポカヨケカイゼン例

- お客様の問い合わせに即答できない

背表紙線  
入れでの  
ポカヨケ



- 担当者が管理する伝票がすぐに出ない

チェックで  
のポカヨケ

伝票保管方法を標準化する  
朝礼時に上司が伝票名を言って、  
すぐ取り出し提示できるまで、抜き  
打ちチェックをする

- 机の引き出しの中の事務用品が乱雑

定置化での  
ポカヨケ



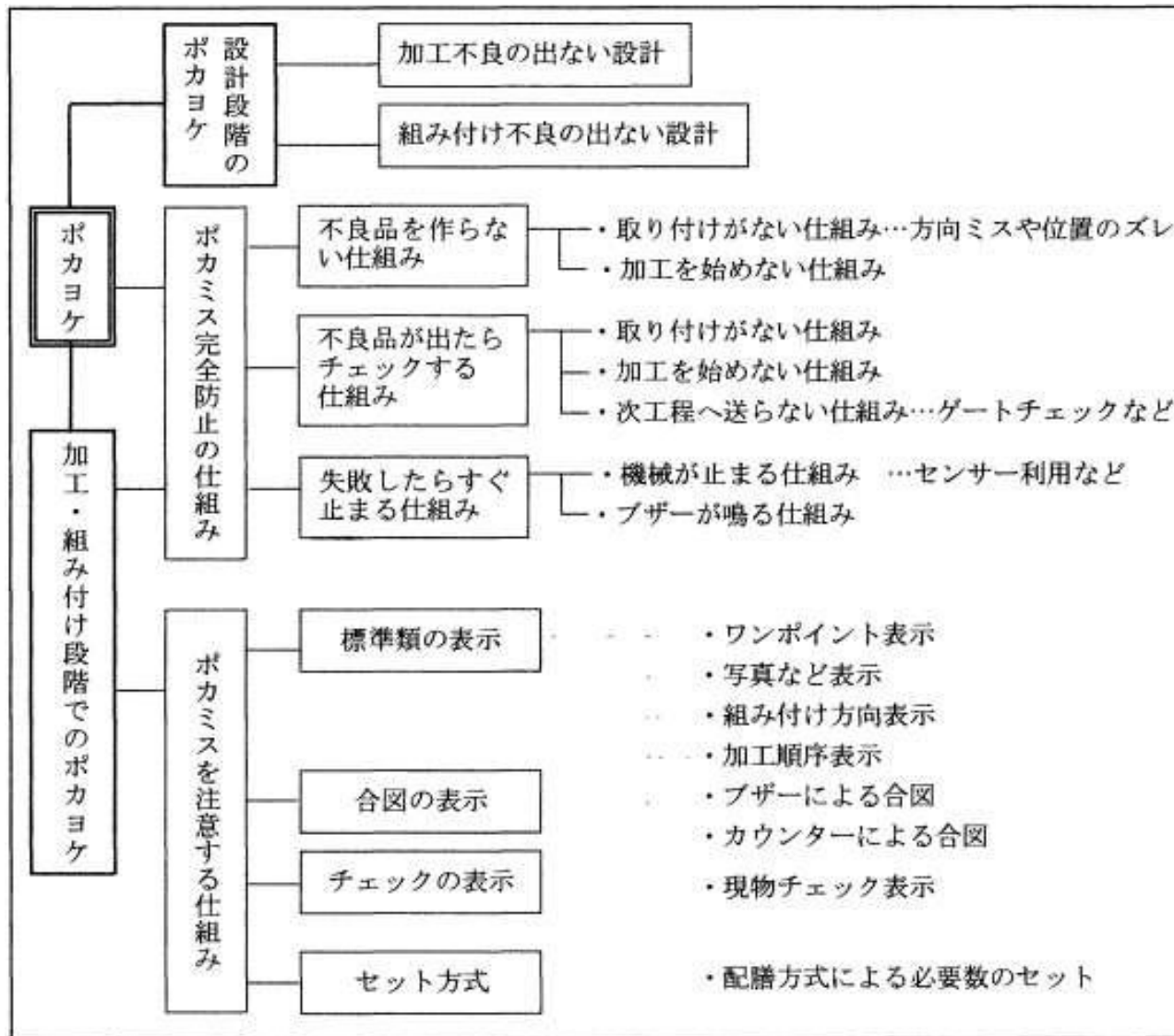
現場の不良は、材料の再出庫、不良品置き場などで顕在化し再発防止もかなり行なわれています。

一方、事務所の不良は、業務のどこかに不具合点があるのですが、材料のような再出庫もないため潜在化し、再発防止の仕組みもほとんど見受けられません。

「不良サービス」などの問題を事務作業見直しの絶好の機会ととらえ、効率的で確実な事務処理や業務の工夫を、ポカヨケのカイゼンの考えを含めて工夫してください。

事務所業務におけるポカヨケのカイゼンは、表示によるアラーム、ミス防止や発見の道具などの仕掛け面の工夫、第三者定期チェック、自己チェックなどのチェック体制の組み込みなどで行なう方法があります。

# ◆ ポカヨケの仕組み





# ポカヨケの方法

<方法>

方 法	内 容
チェックリストの作成	発見した問題点を元にリストを作成し改善に結びつける
F M E A 技法 (故障モードと影響解析)	工程のF M E Aにより、工程での欠陥によって発生が予想される不良現象が製品に対しどう影響するかを分析し、事前に問題点を予測・摘出し、解決しようとする技法
事 例 集	過去の自社、他社（同業・異業）の事例を冊子としてまとめて参考にする
展 示 会	最新の機械をみて、そのなかに織り込まれた知恵を吸収・活用することが重要
自動化機器情報の活用	メーカーのカタログ、講習会、見学会などに積極的に参加することにより、さまざまな機器の知識を習得し活用する。また、それに併せて若い人材を養成し、ポカヨケの専門家として育てる

# ◆ 5W1Hによる指示連絡チェック

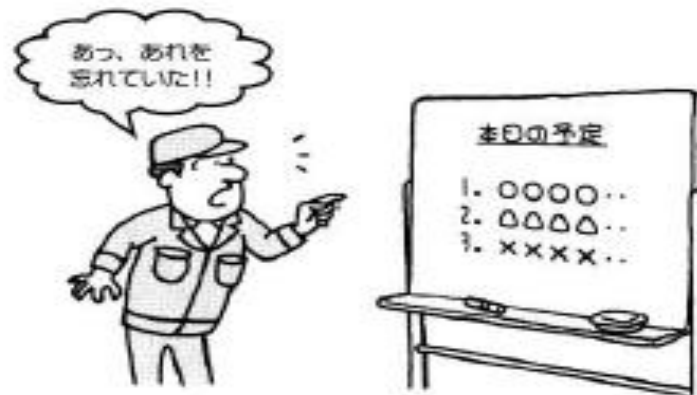
## 5W1H

5W1Hのチェックリストによって、抜け落ちのないように調べる（確認する）ことが大切。自分自身の目で確かめて書いてあるものによって確認することが必要。

### 5W1Hによるチェックリスト

項目	質問（5W1H）
対象物	何を（What）
対象者	誰が（Who）
目的	何のために（Why）
場所・位置	どこで（Where）
時間・時期	いつ（When）
方法	どのように（How）

行っているのか





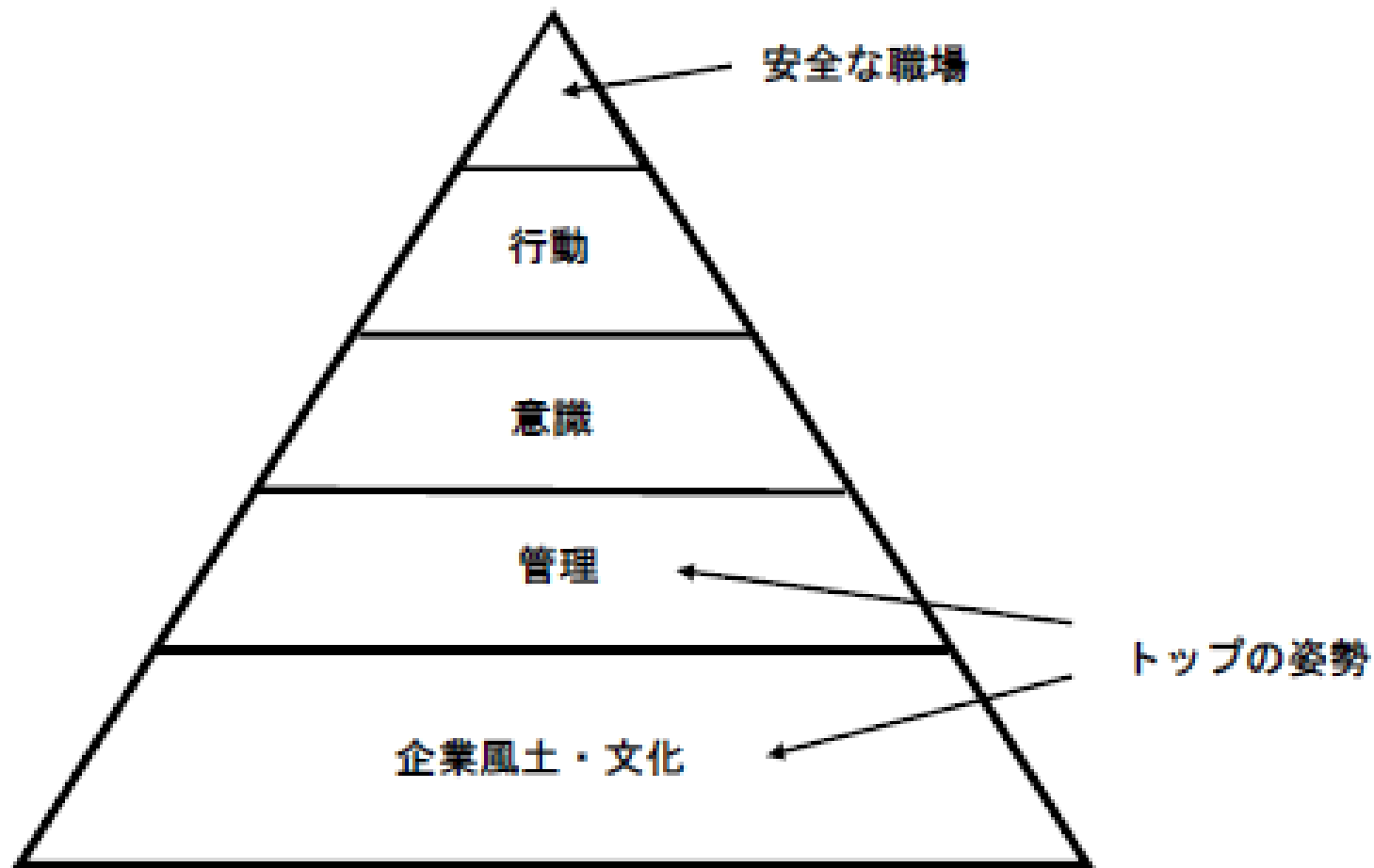
# 危機管理マニュアルの策定

---

1. はじめに	1
2. 危機管理マニュアル作成のステップ	2
(1) 危機管理基本方針の策定	3
(2) 危機管理チームの編成	5
(3) 危機管理計画の決定	6
(4) 危機管理取り組み内容の決定	6
(5) 危機管理マニュアルの作成	13
(6) 危機管理マニュアルの発行	17
(7) 危機管理マニュアルの見直し・修正発行	17
3. おわりに	17
【資料1】危機管理体制診断チェックリスト	18

# ◆ トップの姿勢と会社の文化

トップの姿勢と会社の文化





# ◆ 事業所の抱えるリスクは山積

企業は人なり、リスクも人なり

社会環境の変化は事業(経営者)に多大なリスクをもたらしています。

従業員からの賠償請求

業務中・通勤途上  
事故

解雇

サービス残業

長時間労働

セクハラ・パワハラ

経済損失  
信用の低下  
社会的責任の発生



最悪の事態を招く恐れ

お客様からの賠償請求

施設・管理の事故

個人情報の漏洩

PL  
(生産物賠償)

会社役員  
(使用者賠償)

社有車・マイカー  
事故



# ◆ 各種規程・マニュアルの整備

## リスクマネジメント(RM)体制の整備

中小企業経営者の抱える問題の一つに労務（人）があります。

企業にとってヒトはリスクではあるが、絶対必要な存在です。  
この矛盾と付き合っていくためには各種規定の周知徹底と運用がベースとなります。

### (1) 労災・防災対策

→ 安全作業マニュアル、職長教育、健康診断、安全衛生委員会規程、防災管理規程  
安全衛生管理規程、災害補償規程

### (2) 自動車事故における運行管理者責任、車両損害

→ 通勤経路の把握、車両運行管理規定、自転車通勤規程、補償内容の把握

### (3) 第三者への賠償と事業所外資産の保全

→ 安全委員会の実施、作業マニュアルの徹底、安全衛生法の周知

### (4) ハラスメント対策

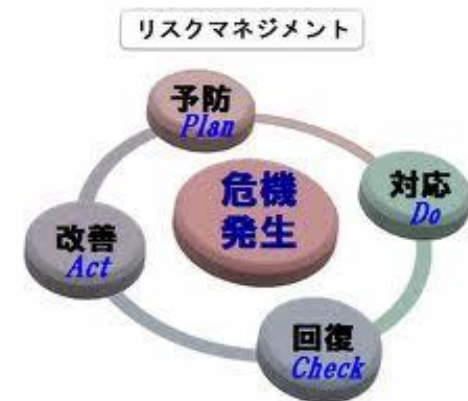
→ パワーハラスメント防止規程、セクシュアルハラスメント防止規程

### (5) 個人情報漏洩

→ 就業規則への明記(懲罰規程)、安全管理マニュアル

### (6) 各種マニュアル・規程

→ 危機管理マニュアル、苦情対応マニュアル  
営業秘密管理規定、退職金規定、弔慰金規定の妥当性





# 業務のご案内

## ビジネス・ソリューション業務のご案内

ビジネス・ソリューションは、組織(チーム)営業の構築により、組合・法人マーケット開拓のための『売れる仕組み』づくりをご提供します。

### ■ 講演・研修・コンサルティング

「売る」から「売れる」仕組み

### ■ マーケティング

増収のための見込み客開拓から顧客の固定化のためのセールス手法

- \* 「売るための努力」から『売れる仕組み』の構築
- \* ファックスDM・テレマーケティングの活用
- \* 営業ツール(名刺、会社案内、セールスブック、ハガキ、セールストーク)

### ■ 業務改善

組織営業体制構築

- \* 役割分担(役割分担表により、「人に仕事を付ける」から「仕事に人を付ける」)
- \* 業務マニュアル(経営計画書策定、営業業務、電話対応、ハガキ活用、基本動作等)
- \* 集客(見込み客開拓)から顧客の固定化(単価アップ、多種目販売、顧客流出防止策)までの仕組み

### ■ リスクマネジメント

問題解決業

- \* 各種防災対策セミナー(労働安全・交通安全)
- \* 危機管理マニュアルの作成(個人情報・地震対策・海外管理体制・苦情対応等)
- \* RMから保険提案

### ■ 周辺情報(ニーズ喚起)

事業所：人事・労務・コスト削減      個人：年金、介護、医療、健康、教育

- \* 就業規則・各種規定の策定と見直し
- \* 賃金(人事考課)制度／退職金
- \* ニーズ喚起チラシ