

サポート行政書士法人 （サービス業）

《多様化する相談・手続業務に多様なスキルや経歴を有するスタッフで対応、顧客層を拡大》

◆ダイバーシティ経営の背景

インターネット環境の発達に伴い WEB からの個人顧客の相談依頼が増加、相談内容の多様化に対応するためスタッフの多様化を図ってきた。

- ・ 従来、個人顧客が相談依頼を行う場合には、まず知り合いの行政書士に相談するというケースが大半を占めてきたが、近年では、身近な人に知られずに相談したいというニーズの高まりやインターネット環境が発達したことにより、WEB からの相談依頼が増加してきた。そこに目を付け、潜在顧客に対して WEB を活用してスタッフ一人ひとりの情報を公開するなど、顧客に対しオープンに仕事をするという方針とした。
- ・ 個人顧客の増加に伴い、多様化する相談内容に対応するため、業務分野や必要なノウハウも多様化させる必要があったため、それに合わせてスタッフも多様化させてきた。現在、社員は 25 名、行政書士が最上位職で 6 名、うち女性が 4 名、外国人が 1 名となっている。続いて主任が 3 名であり、うち女性は 2 名となっている。その他は役職なしのスタッフで構成されている。

◆取組内容

社員の自発性を第一とした業務分担の仕組み、20 時以降の残業を原則禁止する勤務時間ルールなどにより、チーム内で常に業務効率化への取組が推進される組織風土を形成。その結果、育児や介護を抱える社員の就業継続や、業務への意欲向上につながっている。

また、社員それぞれが全員を評価する 360 度評価を実施、日常的な情報の共有化・理解促進を実践することによって、多様な雇用形態のスタッフが混在する中で適切な業務分担を実現でき、チーム力の向上に結び付いた。

（円滑なチーム運営のための方策）

- ・ 新規分野の仕事の依頼があった場合、まずは全社員への一斉メールで希望者を募る挙手制とし、各自が引き受けた内容に積極的に取り組んでもらうようにしている。
- ・ 外国人の入国関連ビザを中心に取組んでいるが、「日本人が海外へ」というニーズも増えており、海外に行くためのビザの取り扱いも始めた。これも女性スタッフの社内提案から始まったものである。
- ・ ワークライフバランスを重視した勤務時間ルール（「リミット 8 ルール」：20 時以降の残業を原則禁止するルール）を設定するとともに、チーム内で業務の効率化に向けた業務の進め方や業務量の平準化・標準化などについて議論し、早期の課題抽出・対策立案を行うことを徹底させている。これらの取組により、時間制約がある中で業務を遂行していくために、チーム内で PDCA を実践できるようになっている。チーム内では上下関係なく議論することとし、意見のとりまとめを行うチーム

リーダーには都度研修を行うなどしている。

（上司による人事評価と社員間評価、理由・業績も含めた評価結果の見える化）

- ・ 上司による人事評価だけでなく、社員それぞれが全員を評価するという 360 度評価を実施。評価の観点は会社に貢献したかという一点だけであり、その中に「業績」や「新しいことに取り組んだか」といった細かな項目を設定している。役職者部門での上位 5 名、その他の職の上位 5 名を挙げ、それぞれ点数を付与するという評価方法とし、各人が評価した理由についても記載することとしている。評価結果は全員に公開しており、評価者の名前は伏せた上で評価理由や業績を公開し“見える化”している。
- ・ このような評価を実施するため、各人が日常の業務内容や状況を皆に対してオープンにすること、理解しやすい記載を心掛けることなどが必要となり、東京、大阪、名古屋オフィス間を含めて情報の共有化が積極的に行われている。この結果、社内での情報アピール力だけでなく、社外に対する情報アピール力向上にもつながっている。
- ・ 社外に対する情報発信として、行政書士やスタッフが多様化しており様々な相談に対応可能であるという情報の発信や、行政書士やスタッフの普段の行動や考えていることをブログや SNS などを活用して情報発信を積極的に実施している。



【外国人女性社員の活躍する業務風景】



【多様なスタッフの情報を積極的に発信】

（ダイバーシティ経営のための育児支援制度）

- ・ トップが、出産による女性の退職は非常に大きな人財損失と認識しており、トップの発案で育児支援制度を導入した。小学 3 年生以下の子供を養育する社員に対して適用され、この期間であれば本人の都合に応じて何度でも短時間勤務や在宅勤務が認められるという制度である。トップ自らが子育て経験を踏まえ、産休・育休期間だけでは仕事と子育ての両立は難しく、子どもの成長段階に応じて、柔軟に働き方を選択できることが必要の実感から、導入に至った。

◆成果

女性のスモールビジネス起業支援の中で、従来の男性メンバーでは取り組まなかったような薬事関連（化粧品や医療機器等）業務に進出するなど、新規テーマの拡大に成功している。

社員が多様化する相談・手続業務に意欲的にチャレンジすることで、多様なスキルやノウハウが組

組織に保有されたことを契機に、新たに従来の手続代行にとどまらずコンサルティングまで業務範囲を拡大し、物流関係の大手企業顧客からも様々な案件を受託している。

- ・ 情報インフラの発達に伴い、個人顧客が WEB から相談に来るケースが増加しており、人材を多様化し、かつスタッフ一人一人の人柄・考え方などの情報をオープンにすることで、個人客、特に女性、外国人の顧客拡大につなげている。その上で、相談内容や進捗状況を常に社内に共有することで、自社では対応していなかった分野の案件についても、女性や外国人が能力を活かして意欲的に取り組んだことにより、女性のスモールビジネス起業の際の手続支援や外国人のビザ取得に係る支援業務の新規開拓につなげた。
- ・ このような、属性によらずやりがいある仕事にチャレンジできる組織風土、透明性の高い評価制度や働きやすい勤務制度などが、徹底した情報発信により外部に認知され、優秀な人材の獲得・定着につながっている。
- ・ 特に女性スタッフのきめ細やかさや共感力により、顧客の相談に深く対応することで信用を得ることができるようになり、業務獲得につなげている。様々な種類の案件への実績が蓄積され、その知識・ノウハウを社内全体で共有することで組織としての対応力が高まり、事務手続代行にとどまらず、コンサルティングまで手がけられるようになったことで、大手商社子会社のロジスティック部門などの企業顧客からも相談を受けるようになった。受注業務範囲の拡大により、不況といわれる業界において、決算ベースで売上が 1.5 倍になるなど明確な業績向上に結び付いている。

<企業概要>

設立年	2008 年	資本金	0 百万円
本社所在地	東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モリスビル 2F		
事業概要	行政書士業務		
売上高(※)	125 百万円 (※)直近決算期(2012 年 6 月)		

<従業員の状況>

総従業員数	25 人(うち非正規 7 人)
属性ごとの人数等	【女性】14 人(うち非正規 4 人)、女性管理職比率 67% 【外国人】4 人
正規従業員の平均勤続年数	2 年