



BBコール

要因可視化で未然防止を実現 ミス発生率を極限まで低減

受賞企業レポート

BBコールは、オペレーションミスの発生要因を、独自に開発したシステムにより可視化。未然防止対策を徹底することで、ある程度業務設計の段階で想定した発生し得るであろうミスまでも極限まで削減した。クライアント企業の高い期待に応え最優秀賞に輝いた。

今回発表したチームは、カスタマーサポートを中心とする業務を実施している。常日頃よりミス抑制に向けた施策に取り組み、その正確性は限りなくゼロに近い高水準に達していた。しかし、それに甘んずることなく、さらに極限までミスを抑止するため、プロジェクトを始動した。

まず行ったのは現状把握と要因分析だ。その結果、再発ではなく過去に起きたことのないミスが大半を占め、また正しい手順や内容を理解していたのに間違えるなどのヒューマンエラーが多いことが判明した。そこで、ヒューマンエラーに対しての未然防止対策が必要という結論に至った。

「ヒューマンエラーテスト」でミスのタイプを特定

どうすればヒューマンエラーを未然に防止できるのか——。プロジェクトリーダーの1人であるオペレーション統括本部 札幌カスタマーフロント部 カスタマーサービス2課の村田健太郎氏は、「いくつかあるミスのタイプを分類し、ミスを起こしやすい傾向を把握できないかと考え、敢えてミスを誘発させるテスト問題を作成。発生したミスを分類し、それぞれに未然対処を施すことを検討しました」と語る。さっそくテストを実施し、まずは業務上のミスを起こしやすい人の回答ミス率が高い問題をピックアップした。さらに、業務上起こったミスと相関性が強い問題のみでテストを再構成し、ミスを起こしやすい「ヒューマンエラーテスト」に仕上げた。

ヒューマンエラー度の測定に正確を期すため、選択肢は常にランダム



オペレーション
統括本部
札幌カスタマー
フロント部
カスタマーサー
ビス2課の
村田健太郎氏

表示(順序の暗記を防止)し、時間制限(1問あたり24秒)を設けて実際の業務環境と同じにするよう留意、メンバーに繰り返しテストを実施した。メンバーそれぞれがどんなミスを起こしやすいかを把握、各々にあった未然防止策を講ずることが可能になった。

プロジェクトの実施プロセスを図に示す。未然防止対策は仮説に基づき、①テストに分析とフィードバックの機能を付与し、採点と同時に対象者へフィードバック、②弱点克服と繰り返しの訓練ツール化によって、ヒューマンエラーの未然防止を達成した。

テスト実施後、既に高水準だった正確性を、さらに高めることに成功。また、同システムは業種・業態を問わず他業務への汎用性があることから、現在同社では横展開を実施し、同社全体の品質改善を志向している。同チームの改善への飽くなき探求心が大きな成果をあげ、そこから生まれた価値は伝播を続けている。

図 ミス未然防止プロジェクトの実施プロセス

