

URBAN-REPORT

<http://www.urbankk.co.jp>

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

～ 仕事に対する意識 ～

私は現在、管理本部の家賃管理課に所属しています。

主な業務は、各営業店で賃貸申込や解約などの手続きが終了した後の管理作業になります。

具体的には、入居者から頂く家賃の銀行又は保証会社への口座振替データの作成管理から退去精算までを担当し、毎月オーナー様へ収支の報告及び送金業務を行っています。

私の部署で起こるミスは金銭に関する為、当社と関わる全ての方との信頼関係にも影響を及ぼしかねません。重要な仕事と受け止め、業務処理を行う際には必ず作成担当と送金担当を分け、2人以上の目線で確認処理を行うことをルール化しています。より多くの担当が業務に携わることでチェック体制を強化、またオーナー様やご契約者様からの問い合わせに誰でも素早く対応できる体制作りを日々意識して業務に取り組んでいます。

しかし最善の注意を払ってもミスが発生してしまうことがあります。ミスをすると気持ちが萎縮してしまいがちですが、失敗を恐れてはいけない、失敗から学ぶことはたくさんあります。ミスは誰もがしようとしてするものではありません。肝心なのは失敗した後の態度だと思います。ミスが起こった時、その失敗をどのように捉えるかが重要。こうすればよかった、次はこうしてみようと改善策を考え、いい勉強になった、二度と同じ失敗はしないと反省することでミスは減らしていくことが出来ると思います。また、当人だけでなく、一緒に働くチームでそのミスの事例や解決策を共有することも大事です。



当社では業務改善のツールとして「ピンチをチャンスに変える」という業務改善報告書があります。略して「ピンちゃん」です。

- ① 問題が発生した経緯
- ② どう対応したのか?
- ③ 周囲に起きた影響 (他部門・顧客・得意先) 損失は?
- ④ 自部門及び関連部門の改善策は?

それぞれの項目について報告し各担当部門がコメントを入れます。ミスが起こってしまった原因を洗い出すことで問題点を「見える化」し、同じ失敗が繰り返されないように意識改善のツールとして活用されています。これからは失敗だけでなく改善報告も含め更に活用意識を高め、ミス削減に努めていこうと思います。

現在当社の目標課題は、管理戸数10,000戸・年間管理取得1,000戸を掲げ、社員一丸となり業務に取り組んでいます。

オーナー様の財産であるお部屋に関する様々な悩みに答え、安心して管理を任せて頂けるよう事業部制を導入し業務を分業化しました。専門チームが処理することで、より細かな対応を目指しています。

資産管理を行うコンサルティング事業部・お部屋のリフォーム提案を行うリニューアル事業部が加わりました。

現在、アーバン企画開発を支える従業員数も100名を超える大所帯になりました。毎月の勤務シフトを確認するたびに、たくさんの人達が集まりそれぞれが各部署に分かれて仕事を分担し、協力し合い業務を進めているんだなあと実感しています。



人が多くなると今まで以上にチームワークが要求されます。

どんな仕事であろうとも、一つの部署の中だけで完結してしまうことはほとんどありません。必ず誰かの仕事とつながっています。

つながりを意識するのとならないのでは、仕事を進めていく上で処理に大きな差が出ます。

自部門以外の業務についての理解を深め、より業務を円滑に進めることを目的として、当社では社内留学制度があり他部署の研修を受けることが出来るシステムがあります。

仕事は他の部署に引き継がれながら完成していくことから、他部署の業務を理解することはとても重要です。私が日々の業務処理を行う際に、処理した仕事をいかに分かりやすい状態で、次の担当者へ引き渡すことが出来るかを意識しています。まず、実践していることは、複雑な処理に関しては直接声掛けをするようにしています。これは当たり前のようで意外と忘れがちです。自分の与えられた仕事をこなしてさえいれば自分の役割は果たしていると思込んでいると次にうまく仕事を引き継ぐことは出来ません。

こうなるとチームとしての成果を上げていくこともできず、マイナスになることさえあります。チームとしての成果を上げていくには、他部署の業務内容や抱えている問題にも絶えず関心を持つことが重要です。全ての仕事が自分に関わるという意識で仕事を進めていきたいと思います。

仕事は自分ひとりの力だけで完結しているわけではないことを忘れず、組織の中での私の役割、中堅社員として会社全体に目を向け管理するリーダー的存在を目指し、会社の戦力となれるよう今後も頑張っていきたいと思います。



今年も一年の最盛シーズンを迎えました。

期間の分散化と言われる時代ではありますが、やはり年間最大の繁忙期には違いありません。業務にミスのないよう社員一同気持ちを引き締めて取り組んで参ります。