

アルバイトの円滑な共同作業のための店舗用情報システムの活用方法

齊藤 理克 南野 謙一 渡邊 慶和

岩手県立大学 ソフトウェア情報学部

1. はじめに

近年、企業では社員同士で円滑な共同作業を行うために、仕事に必要な知識とその知識を持つ人や場所の情報を共有する取り組みが行われ、効果を挙げている[1]。しかし、アルバイトに対しては社員とは雇用期間や地位が異なるため、情報共有がうまくできないことがある。例えば、某飲食店ではアルバイトを対象に、アルバイト同士のコミュニケーションを促進するため、昨年11月にWebベースの情報システムを導入した。このシステムでは、全国の店舗ごとに、掲示板によるコミュニティが用意されており、自由に利用できる。また、給与明細確認やスケジュール管理といった機能もある。しかし、給与明細確認やスケジュール管理は頻繁に使用されているが、コミュニティはあまり利用されず、本来の目的が達成できていない。そこで、本研究ではアルバイトのコミュニケーション不足により起こる問題を分析し、店舗用情報システムの活用方法を提案する。

2. 某飲食店における店舗用情報システム

昨年11月に某飲食店で導入された従業員用の情報システムは、アルバイトが円滑な共同作業を行うためのチームワークの向上を目的として導入された。コミュニティ機能や日記機能といった情報共有を目的とした機能は、同じ店舗で働くアルバイト同士や他店舗の従業員とのコミュニケーション機会を増やすためにある。コミュニティ機能は、個人を特定した掲示板になっている。また、携帯電話・PCから閲覧可能である。ログインの際には個人毎のIDとパスワードを使用する。

しかしながら、この店舗用情報システムはコミュニケーションツールとして積極的に活用されていない。事前調査で10店舗・35名のアルバイトを対象に行ったアンケート結果では、アルバイトの3割しか使用していなかった。さらに、全国のアルバイトとコミュニケーションが可能な掲示板については実際に使っている人は1割を下回り、機能を知らないという人もいた。

Information sharing method for a part-time work using an information system in a fast food restaurant

† Toshinari Saitoh, Kenichi Minamino, Yoshikazu Watanabe,

Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

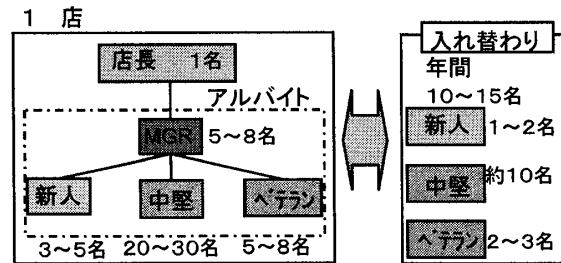


図1 組織図

3. 円滑な共同作業のための情報共有

3.1 コミュニケーション不足による問題

コミュニケーション不足が原因で情報共有ができていない場合、大きな作業遅延が起こる。

例えば、新しい商品についての情報がない場合、製造ラインに一人でも情報のないアルバイトがいると製造作業効率が低下してしまう。また、作業中にミスをした人が、ミスのフォローを誰に頼めばいいか把握していない場合、フォローを依頼した相手がミスした仕事への対処法を知らないと別のアルバイトに再度フォローを依頼しなくてはならない。そして、新人（または新しい仕事を覚えようとしている人）が仕事内容を知らない場合、仕事内容を聞いた相手も仕事に分からないと、作業が中断する上、異なるアルバイトに再度聞かなくてはならないため作業が遅れてしまう。

しかしながら、そのような情報はその場でのコミュニケーションにより必ずしも取得できるとは限らない。例えば、某飲食店ではシフトの入れ替わりが多く、マネージャー（MGR）やベテランのアルバイトは人数が少ないため、常に同じ情報を持つ人と働くことは難しい。さらに、ベテランのアルバイトの場合、多くの情報を持っているにも関わらず新人アルバイトや中堅のアルバイトと服装が変わらないため、すぐに作業の手伝いやフォローの依頼ができないことがある。数十人いるアルバイトの場合も、人数が多く誰がどの情報を持っているのかを全員分把握するのは非常に困難である（図1）。

3.2 店舗用情報システムの活用方法

3.1 節で述べた問題を解決するには、「誰がどの仕事の情報を持っているのか」、「誰が的確にフォローできるのか」等の仕事に関する情報を取得して共有する必要がある。情報の取得方法としては、アルバイト一人一人から個人のスキルを聞いていくという方法があるが、時間

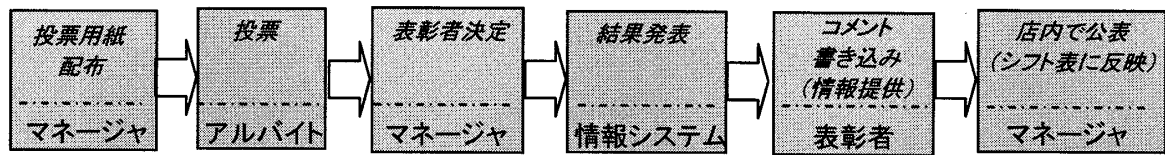


図2 情報共有の流れ

がかかる上に、その間のアルバイトの異動も考えられるため困難である。そして、自己申告のため、信頼度も低い。

したがって、店内において他のアルバイトから評価を受けたアルバイトを選出し、そのアルバイトからスキルを報告してもらうことで信頼度の高い情報を提供することが望ましい。このような方法で得られた情報を共有する方法として、店舗内情報システムを用いて情報を公開し共有する方法や、アルバイトの名前と仕事内容が記載された業務理解度チェック用のチャートやシフト表を利用して選出された人に関する情報を公開し、共有するといった方法がある(図2)。

これは、トーマス・H・ダベンポートとローレンス・プルサックが述べた、ある仕事に対してどのような知識が必要で誰がそのような知識を持っているのかを図や文書で表した知識地図の作成と共有に該当する[1]。

4. 適用実験

4.1 実験方法

3章で述べた問題を解決するため、本研究では信頼度の高い情報の収集と共有を目的として、店舗用情報システムを活用したコンテスト形式の実験を行う。

実験は、1週間のコンテストを4回行い、その後、アンケート調査を実施する。調査終了後、2週間のコンテストを4回行い実験終了とする。対象は、飲食店内で働くアルバイト全員とする。

図2に示すように、まず、対象者全員に各個人の名前が記載された評価用紙を配る。シートには評価したい人の名前(3人まで)と評価理由を書く欄が設けられてある。それぞれの欄を記入し、各週の締め切り日までに店内に設置された提出ボックスに各自用紙を提出する。提出が終了したら、集計を行い得票数の多い上位5人を表彰者とする。ただし、表彰の対象となるのは投票を行った人のみとする。その後、店舗用情報システムの日記機能を使い表彰を行う。日記には表彰された上位5人の名前・順位・得票数・表彰理由を記載し投稿する。表彰された人には、日記に「普段気をつけていること・頑張っていること」や「仕事をする上でのポイント」をコメント欄に書いてもらい、情報の提供を行ってもらう。表彰者でコメントをした人に

賞品を進呈しコンテスト終了となる。表彰者でコメントをしない人は商品進呈の対象外とする。

このような実験を行い、アルバイトに対し、「誰がどのような仕事ができるのか・得意としているのか」、「仕事でミスをした時に誰がフォローできるのか」といった情報を共有させる。

4.2 実験結果

第1回目の実験は、第1週と第2週に関しては、投票率が全体の5割程度にとどまったが、第3週・第4週には7割を超える投票率になり多くの票を集めることができた。結果の公表は各週集計終了後に行い、計8回行った。表彰者には「仕事をする上での注意点・頑張っていること」といった内容のコメントを書いてもらうことができ、閲覧者向けの情報提供を行うこともできた。

実験後には、アルバイト50人を対象にアンケート調査を行った。アンケート内で、「表彰された人が、アルバイト向けにコメントで情報提供をすることは役に立っている」と回答した人は全体の8割以上に至った。また、「アルバイト同士で評価しあうことで仕事に対するモチベーションが上がった」と回答したのが全体の約6割だった。

実験前にアンケートを行った際の集計結果より、コミュニケーション機能の利用者が全体の3割程度しかいなかったのに対し、実験後のアンケートでは、「実験の結果公表で日記機能を利用・閲覧した」と回答した人は約9割を占めた。

適応実験のアンケート結果より、店舗用情報システムの活用促進及び共同作業を円滑に行うための情報共有を行えることを確認できた。

5. おわりに

本研究では、某飲食店で導入された情報システムを有効に活用するための方法を提案し、実験を行った。実験結果より、店舗用情報システムの活用促進と円滑な作業を行うためのアルバイト同士の情報共有の支援を行うことができた。

今後の課題としては、さらに多くの情報を抽出する方法の考案と、用紙を用いずにコンテストをWeb上で実現できるようにすることである。

参考文献

[1]トーマス・H・ダベンポート,ローレンス・プルサック(梅本勝博訳):ワーキング・ナレッジ,生産性出版(2000)