

# 成功事例からヒントを得よう：目次

## 視点3

従業員のスキルを高める  
満足度を高める



### 中食の事例

スキルマップを通じた業務習得・標準化

### 中食の事例

4Sの徹底による現場管理のレベルアップ

### 中食の事例

不良低減に向けた小集団活動体制

※ 本資料は、農林水産省HPで紹介している「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」からの抜粋しています。詳細内容を確認したい場合は、こちらのアドレスに掲載されている手引きを御確認ください。また、同HPには、これ以外の生産性向上に関する資料も紹介しています。

<http://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/seisanseikoujyou.html>

## 企業プロフィール

- 食品製造業
- 売上／117億円（平成21年度）
- 従業員人数／1,835名（パート・アルバイト含む）
- 事業所／熊本・福岡・佐賀・大分

## 事業内容

- 弁当・惣菜・サンドイッチ・おにぎり・寿司の製造および直売
- ロードサイド店舗、小型スーパーから大規模なショッピングセンター（SC）、弁当・惣菜ショップのテナントまで幅広く展開。

## この企業のお悩み

作業者ごと作業のやり方にバラつきがあり、作業効率が良くありませんでした。

## この企業の取組（一部ご紹介）

### 現状問題点の要因分析・作業要領書の作成

- お手本となる作業手順や目標とする作業時間がなく、カン・コツも明確ではなかった。
- 最も効率的な人の手順・時間を標準作業とし、「作業要領書」を作成。
- 誰がやっても同じ手順、時間で作業ができるようになり、監督者が指導する際にも活用。

作業要領書		作成：年 月 日	更新：年 月 日	作成者
品名	○○○ラーメン			
作業名	ラーメン調理作業			
職	作業手順	目的・理由・安全・やめど	理由	図解
1	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	麺が柔らかくなる	湯を注ぐ	
2	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
3	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
4	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
5	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
6	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
7	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
8	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
9	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
10	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
11	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
12	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
13	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
14	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
15	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
16	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
17	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
18	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
19	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
20	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
21	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
22	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
23	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
24	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
25	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
26	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
27	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
28	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
29	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
30	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
31	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
32	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
33	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
34	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
35	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
36	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
37	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
38	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
39	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
40	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
41	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
42	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
43	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
44	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
45	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
46	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
47	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
48	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
49	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	
50	ボウルに麺を入れ、湯を注ぐ	湯が沸騰する	湯が沸騰する	

### スキルマップの作成、活用

- 店舗内で誰が、どの作業を、どの段階まで担当できるのか一目で分かるようにした。(4段階)  
レベル1：指導できる  
レベル2：一人のできる  
レベル3：教えればできる  
レベル4：教育済み
- 同時に作業習得計画(誰に、いつ、どの作業を習得させるか)も明示する。

目標の設定と計画的育成

NO	工程名称	作業名	育成率			
			25%	50%	75%	100%
1	刃物研ぎ掃除	作業	●	●	●	●
		習得計画日	02. 2. 22	03. 4. 10	03. 7. 7	04. 2. 12
		段階	●	●	●	●
		習得計画日	02. 5. 29	03. 11. 14	04. 10. 10	04. 6. 30
2	ネジ長さ調整	作業	●	●	●	●
		習得計画日	04. 10. 28	04. 12. 28	03. 11. 20	03. 5. 10
		段階	●	●	●	●
		習得計画日	03. 11. 20	04. 1. 31	03. 11. 20	04. 8. 30
		習得計画日	04. 4. 25	04. 8. 1	04. 11. 1	04. 11. 1

● 評価基準を設定し、判定する判定者は管理監督者

● 評価基準から現状を把握する(各自の現状のスキルを把握)

● 育成計画日の記入

## 取組の成果

各店舗で育成計画を立て、スタッフ自身も目標が掲げやすくなり、モチベーション向上につながりました。

## 企業プロフィール

- ・創業：明治35年／設立：昭和24年
- ・資本金：7,000万円
- ・総売上高：133億円（平成27年3月期）
- ・従業員数：677名（平成27年3月期）

## 事業内容

- 食品製造
- 主要製品  
凍り豆腐、味付けいなり揚げ、味付けうどん揚げ、惣菜・チルド食品  
乾燥オカラ商品、シート食品、仕入れ商品

## この企業のお悩み

定期的に清掃を行い、衛生レベルは維持しているが、4S（整理、整頓、清掃、清潔）の視点で正常・異常を管理できる仕組みまでには至っていませんでした。

## この企業の取組（一部ご紹介）

### 安全衛生巡視チェックリスト・職場4S活動診断シートの運用

#### 安全衛生巡視チェックリストの運用

- 過去の労働災害事例をもとに、チェックリストを設定し定期的に点検する仕組みを構築。

#### 職場4S活動診断シートの運用開始

- 職場のエリアごとにチェック項目と合わせて目合わせシートを作成し点検する仕組みを構築。

項目ごとに5段階のレベル分け

項目	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
床	床面にゴミや油汚れが散らかっている。	床面にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。	床面にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。床面に保護シートが敷かれている。	床面にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。床面に保護シートが敷かれている。床面に目印が貼られている。	床面にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。床面に保護シートが敷かれている。床面に目印が貼られている。床面に清掃用具が置かれている。
作業台	作業台にゴミや油汚れが散らかっている。	作業台にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。	作業台にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。作業台に保護シートが敷かれている。	作業台にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。作業台に保護シートが敷かれている。作業台に目印が貼られている。	作業台にゴミや油汚れが散らかっているが、清掃が行われている。作業台に保護シートが敷かれている。作業台に目印が貼られている。作業台に清掃用具が置かれている。
作業服	作業服に油汚れが付いている。	作業服に油汚れが付いているが、洗濯されている。	作業服に油汚れが付いているが、洗濯されている。作業服に保護シートが敷かれている。	作業服に油汚れが付いているが、洗濯されている。作業服に保護シートが敷かれている。作業服に目印が貼られている。	作業服に油汚れが付いているが、洗濯されている。作業服に保護シートが敷かれている。作業服に目印が貼られている。作業服に清掃用具が置かれている。
作業器具	作業器具に油汚れが付いている。	作業器具に油汚れが付いているが、清掃されている。	作業器具に油汚れが付いているが、清掃されている。作業器具に保護シートが敷かれている。	作業器具に油汚れが付いているが、清掃されている。作業器具に保護シートが敷かれている。作業器具に目印が貼られている。	作業器具に油汚れが付いているが、清掃されている。作業器具に保護シートが敷かれている。作業器具に目印が貼られている。作業器具に清掃用具が置かれている。
作業環境	作業環境が汚れている。	作業環境が汚れているが、清掃されている。	作業環境が汚れているが、清掃されている。作業環境に保護シートが敷かれている。	作業環境が汚れているが、清掃されている。作業環境に保護シートが敷かれている。作業環境に目印が貼られている。	作業環境が汚れているが、清掃されている。作業環境に保護シートが敷かれている。作業環境に目印が貼られている。作業環境に清掃用具が置かれている。

レベルごとの状態を表した目合わせシートの設定



## 取組の成果

4Sレベルが向上したとともに、他工場への水平展開が実施できました。

詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.88～P.89をチェック！

## 企業プロフィール

- 惣菜・調理麺製造業
- 資本金／4,700万円 売上／67億円  
(平成28年5月末実績)
- 従業員人数／77名
- 創業／昭和22年1月

## 事業内容

- 西日本エリアで大手コンビニエンスストアや大手量販店向けに惣菜、調理麺(冷し麺、ホット麺、パスタ、焼そば等)を製造、供給している。

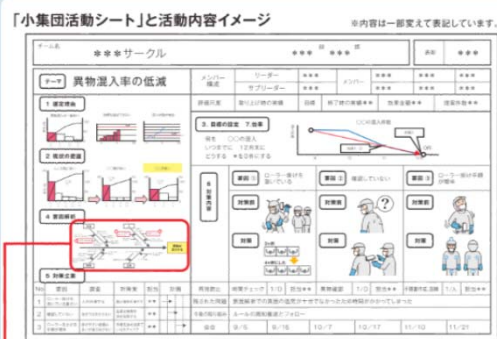
## この企業のお悩み

以前から全社を上げた生産性向上に取り組んできているが、取引拡大により一層の効率化が求められていました。

## この企業の取組 (一部ご紹介)

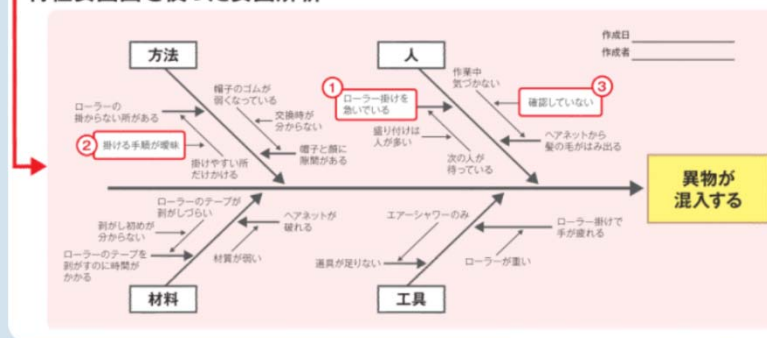
### 「小集団活動シート」の活用

- 本社工場の6つの部署で小集団のチームを編成。
- 小集団活動の進め方を学び、小集団活動シートを使い各チームでテーマを決め改善に取り組んだ。
- テーマは不良低減、原材料費低減など。



### 特性要因図を使った要因解析

#### 特性要因図を使った要因解析



## 取組の成果

効率的かつ着実な問題解決と継続した改善活動ができるスキルを習得できました。

📖 詳細は「外食・中食の生産性向上に向けた手引き」のP.82～P.83をチェック！