

日本マーケティング・リサーチ協会 働き方改革事例



◆ 株式会社アスマーク

- 創業 : 1998年
- 本社所在地 : 東京都渋谷区東一丁目32番12号
渋谷プロパティータワー4階
- 従業員数 : 284名（2019年1月現在）

2019年4月より働き方改革関連法の1つである残業時間の『罰則付き上限規制』が始まる

アスマークの「働き方改革」

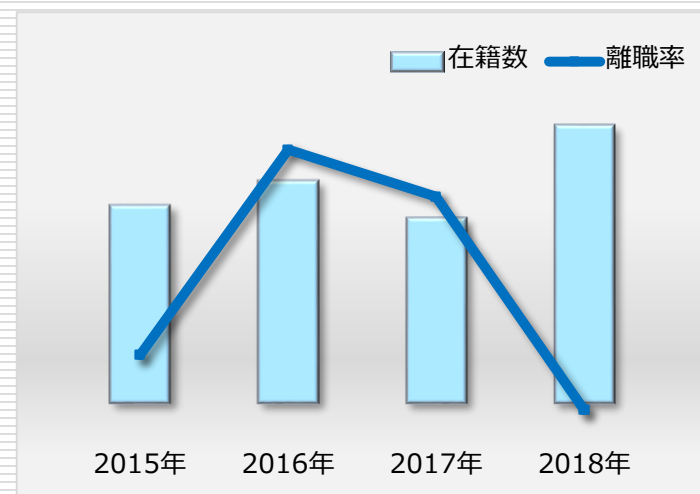
- 2017年5月業務改善推進チームを発足し
社内で最も残業時間の多かったチームの残業対策に乗り出す

目標：一人当たりの残業時間を年間20%削減

- 2016年、2017年と離職率が増加傾向にある

採用活動により一時的に補填し
人員が増えるものの定着には至らず
コンサルを入れ本格的に業務改革に取り組む

当該チームの
在籍者数と離職率の推移



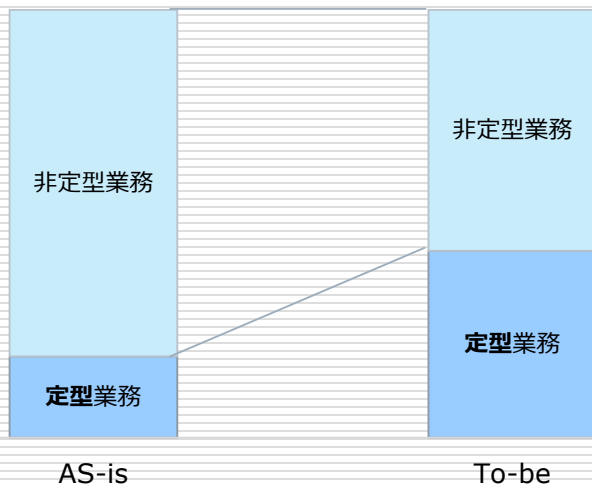
- 業務工数からの業務分析と現場ヒアリングより、**定型業務**や**非定型業務**の仕分け
- 業務プロセス調査より、**コミュニケーションポイント**や**重複業務**などの無駄を調査
- 現状調査の実施を通して、**業務最適化**されているのか検討
- 業務現状調査より、**サービス品質の偏りがないか**の調査



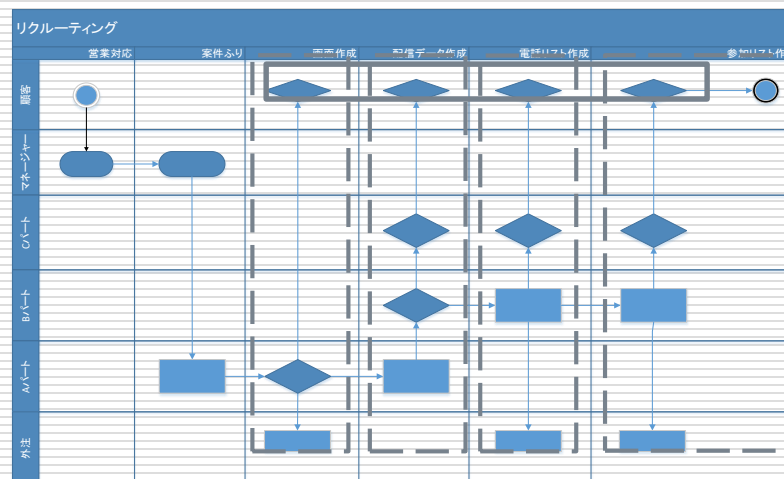
非定型業務 (56%)と
定型業務(44%)を設定

全プロセスにて
コミュニケーションの頻度が多い

業務別にみる社員担当業務



コミュニケーションポイント



あなたの中に未来がある。

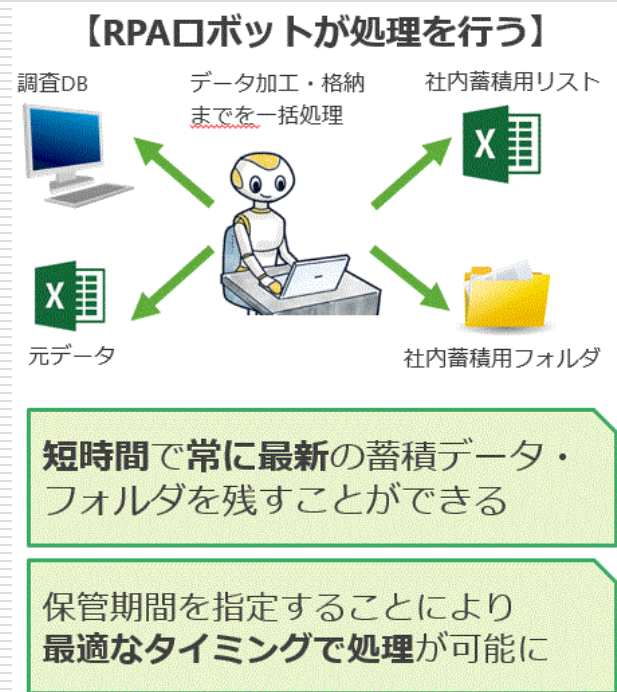
● 残業時間に対する意識改革の実施

- ・ 残業削減を『**経営戦略**』として実施していることを定期的に発信し
トップダウンで本気度を伝える
- ・ 取引先や競合を巻き込んだ業界全体の環境改善に
率先して取り組むことで**社外環境を整え**、業界に優秀な人材を増やす

● 経営戦略に沿ったビジネスプロセスの再構築案

- ・ **自動化ツール**活用による業務削減
- ・ **パート社員へのBPO**
- ・ **組織体制変更**により
コミュニケーションポイントの削減
- ・ 顧客特性に沿った**ビジネスプランと**
組織体制の再構築

約200時間/月の工数削減



当該チームの取り組み成果

年平均残業時間：目標である**20%を大幅に上回る削減に成功！**

～2017年度と2018年度の人件費は115%と増えているものの大幅削減に成功～

離職率：大幅に退職者が減少し、直近での離職率は**2.3%まで低減**

