整理整頓できない社員
1単位の仕事が絶えず中断

【なんとかしてよ。××（チョメチョメ）なスタッフ】

前回では、書類整理の混沌さをお話しさせていただきました。情報の整理がままならない非効率的な現状ではさまざまな欠点も見つかります。

保険代理店はマニュアルなどの冊子以外にも、保険募集（契約）に関わる書類も事務所に氾濫します。その大半が個人情報を含む書類です。コンプライアンス上問題もあるでしょうが、見積もりや契約書類などは営業の遂行を直接支配するため各スタッフに管理を任せざるを得ないのが実情です。ここではコンプライアンスの問題は省略させていただき、弊社スタッフの××（チョメチョメ）な風景についてお話しします。

そのスタッフは「大丈夫か?」と不安がらせるくらいの書類が机上にもさらには足元にも積まれています。個人情報の管理が問われる昨今、その山積みの書類を見るたびに不安がよぎります。弊社ではオーディットをかき回す）処理をストップします。また段取りも思いつきで、「今、自分がやりたい事」を優先して取り掛かっているため、全体の仕事を長引かせています。予定外にお客様から連絡が入ると処理を中断する訳ですが、そこに段取り(処理計画)に沿った切り戻しができていないのです。そのために遅れた処理のフォローと、その結果発生したミスのフォローで大半を消費するはめになってしまいます。

「このスタッフが、自らの行動をタスクブレークダウン（業務分解＝仕事を手順ごとに分ける）して処理能力を高めたら鬼に金棒だろう」と、もったいない気持ちもあるのですが、本人が「これで良し」と思っている以上は最短の解決方法は見つかりません。

持ち味である営業能力を発揮させるため、サブとしてスタッフをペアにしようものなら、そのサブスタッフはその1人の業務フォローのみに追われるでしょう（2人で2倍では売上げアップ(十)と人件費アップ(一)の天秤といったところです）。

スタッフの能力に合わせた環境を会社として確立していきたい。これは弊社に限らずとも、ほとんどの代理店さんが同じテーマかと思います。

「業務の役割分担を明確に」という理想は、弊社にはまだまだ厚い壁として立ちはだかります。涙。

些細な問題点も分析
後に大きな障害になることも

【バグ（課題）を意識する】

最後に話を少しシステムに触れさせていただきます。

SE（システムエンジニア）の経験も知識もない私が、システムの開発にあたって、とても大きな壁があります。それは、どんな些細なバグ（エラーの原因となるプログラム）も気づいて意識しなければならないということです。たとえ、システム全体にはさほど影響を及ぼさない小さなバグ（欠点）でも、また今の能力ではそのバグ(課題)を改善するノウハウがなくても、常に対策を模索し続けなければ先々に必ず大きな障害となるのです。この××（チョメチョメ）のスタッフもある意味ではバグといえる要素かもしれません。もとより、スタッフは人でありプログラムではありません。しかし、組織形成のプロセスはどことなくプログラムの集合体に思えます。なにげなく見過ごせる欠点も、また取るに足らない些細な問題点も、まずは分析してみることも必要ではないかと思うこの頃です。

P．S．明日は燃えるごみの日です。

・・・ん。

≪2≫

「ほけん」「あんしん」「50音締了の“ん”」

株式会社一期(いちご)保険事務所
代表取締役　石井 裕二
ＨＰ▶http://homepage2.nifty.com/ichigo/

地域密着代理店の
一期一会〔5〕

株式会社ライフデザイン
代表取締役　福井 雅人
■ライフデザインＨＰ　http://hoken-f.com/
■福井ＦＰブログ　http://ameblo.jp/life5565/

こんにちは。ライフデザインの福井です。

我が家では妻の実家のある群馬県高崎市で正月を迎えることが毎年恒例になっています。ですから昨年末から今年の年初もいつものように高崎で過ごしておりました。

年始早々、ＮＨＫで信じられないようなニュースが目の前に飛び込んできました。

地元の鳥取県で一晩にして80センチを超える豪雪。国道9号線で大型のタンクローリー車が道路をふさぎ、約1000台の車が立ち往生。

渋滞の車に炊き出し
豪雪の中でも人の温かみ

寒さの恐怖におびえ、子供たちは携帯電話の電池切れで友達とのメールができなくなることのさびしさを訴えていたそうです。

すぐに会社の専務に電話連絡を取り、新年の挨拶もそこそこに大雪について相談し、事故やロードサービスの対応をさせていただきました。

冬でも晴れ間が続く関東では想像すらできませんが、豪雪の中の渋滞に巻き込まれたお客様や友人の話を聞くと、日頃便利で快適な生活を送っている我々には想像ができない状況だったようです。友人によると大人は車内での燃料切れによる消費するはめになってしまいます。

「このスタッフが、自らの行動をタスクブレークダウン（業務分解＝仕事を手順ごとに分ける）して処理能力を高めたら鬼に金棒だろう」と、もったいない気持ちもあるのですが、本人が「これで良し」と思っている以上は最短の解決方法は見つかりません。

持ち味である営業能力を発揮させるため、サブとしてスタッフをペアにしようものなら、そのサブスタッフはその1人の業務フォローのみに追われるでしょう（2人で2倍では売上げアップ(十)と人件費アップ(一)の天秤といったところです）。

スタッフの能力に合わせた環境を会社として確立していきたい。これは弊社に限らずとも、ほとんどの代理店さんが同じテーマかと思います。

「業務の役割分担を明確に」という理想は、弊社にはまだまだ厚い壁として立ちはだかります。涙。

些細な問題点も分析
後に大きな障害になることも

【バグ（課題）を意識する】

最後に話を少しシステムに触れさせていただきます。

SE（システムエンジニア）の経験も知識もない私が、システムの開発にあたって、とても大きな壁があります。それは、どんな些細なバグ（エラーの原因となるプログラム）も気づいて意識しなければならないということです。たとえ、システム全体にはさほど影響を及ぼさない小さなバグ（欠点）でも、また今の能力ではそのバグ(課題)を改善するノウハウがなくても、常に対策を模索し続けなければ先々に必ず大きな障害となるのです。この××（チョメチョメ）のスタッフもある意味ではバグといえる要素かもしれません。もとより、スタッフは人でありプログラムではありません。しかし、組織形成のプロセスはどことなくプログラムの集合体に思えます。なにげなく見過ごせる欠点も、また取るに足らない些細な問題点も、まずは分析してみることも必要ではないかと思うこの頃です。

P．S．明日は燃えるごみの日です。

渋滞の車に炊き出し
豪雪の中でも人の温かみ

寒さの恐怖におびえ、子供たちは携帯電話の電池切れで友達とのメールができなくなることのさびしさを訴えていたそうです。

すぐに会社の専務に電話連絡を取り、新年の挨拶もそこそこに大雪について相談し、事故やロードサービスの対応をさせていただきました。

冬でも晴れ間が続く関東では想像すらできませんが、豪雪の中の渋滞に巻き込まれたお客様や友人の話を聞くと、日頃便利で快適な生活を送っている我々には想像ができない状況だったようです。友人によると大人は車内での燃料切れによる消費するはめになってしまいます。

「このスタッフが、自らの行動をタスクブレークダウン（業務分解＝仕

現代人のカルテ＋
知っておきたい「病」の話

社会医学環境衛生研究所所長
谷 康平

208

西日本を突然、襲った豪雪

今（平成23年2月16日正午過ぎ）、気温17度のポカポカ陽気で、コート・マフラーなど全く不要な晴天を仰ぎながら「現代人のカルテ」を執筆しています。

先週末、医師国家試験の直前講義で名古屋に滞在して、14日（月）の夕方帰阪する予定でした。

ところが、14日昼過ぎから大雪となり、名古屋市内そして高速は大混乱の事態に陥り、高速に乗ったもののすぐ一般道に出て、もう一泊する羽目になりました。

そしてわずか36時間後の現在は春がやってきたような陽気。マスメディアでは積極的に取り上げていませんが、あまりの落差について明確な説明がなされていないようです。

年末年始の山陰地方の豪雪は同地に住む70、80歳の高齢者で記憶にないものだったようです。

病気についても、まず「何かおかしい」とピンと来ることが最も大切なポイントといえるのです。

具体例を見ていきましょう。人口の23％以上を占める65歳以上の高齢者（その40％以上が75歳以上の後期高齢者）では若い人と比較すると、①自覚症状（痛いとか発熱など）と、②他覚的所見(体温測定や心電図検査など）の両方ともが明らかに異常を示さないことが珍しくありません。

多くの肺炎では高熱を伴いますが、高齢者の場合、発熱が見られないこともあります。また、心筋梗塞が生じますと「著しい左前胸部絞扼痛」が見られるはずですが、ほとんど痛みが出ない人も少なくありません。

となれば問題は、その病気の症状が見られにくいために、早期発見が遅れる結果、病気が進行して手遅れになることさえあるということなのです。

そのような時に、患者の異常を早く見つけて、対応するにはどうしたらよいかというと、最重要ポイントは「食欲」です。

「食べる」ということは「他の命をいただいて生かせていただく」わけですから、食べることさえ出来れば、たとえガンの末期であろうとすぐに死が迎えにくることはありません。

次に「排泄」、とくに「排尿」です。食べた結果として、排尿がちゃんと見られれば、さらに心配が小さくなるのです。

これらが「いつもと異なる」かどうかを少し気を付けてみていると、「何かおかしい」とピンとくるのではないでしょうか。

ところで、先日面白い本に出会いました。『長生き』したければ、食べてはいけない!?」というタイトルで、筆者は船瀬俊介氏（徳間書店）です。

昨年の世界的な大ニュースとなったチリの落盤事故からの生還事件。生き埋めになった33人は食料が援助されるまでの17日間、ほとんど飲まず食わずで「元気」に過ごしていたのです。ここに何かあるのではないかということを筆者は分析、解説しています。「食欲」が大切と書いたのに、「食べてはいけない」とは…。

次回、この本について紹介したいと思います。

「何かおかしい」と気づくことが大切
「食欲」と「排尿」が最重要ポイント
食べて出すことが大切です