



製造業のための コミュニケーション プレイブック

従業員エンゲージメントを
向上させるための
6つのステップガイド





Agenda

製造業セクターの現状	3
ステップ1: 安全プロトコルを最新化する	8
ステップ2: 次世代に備える	10
ステップ3: 誰にでもわかるコミュニケーションを設計する	12
ステップ4: ローカルな感覚を提供する	13
ステップ5: コンテンツ配信方法を決定する	15
ステップ6: デジタルはモバイルを意味する	18



製造業セクターの現状

時代遅れの共有端末とキオスク

工場のフロアでの既存の内部コミュニケーションにおいて、一般利用可能な従業員共有端末やキオスクは重要な役割を果たしています。これにより、HR資料、時間報告、会社のカレンダーなどにアクセスできます。

しかし、これらの機器には本質的な欠点があります。

それは、従業員が現場でしかにしか使う事が出来ない為、業務上必要なツールへのアクセスが制限されてしまう事です。

Forresterの最近の調査によると、製造遅延の75%は従業員が同僚や上司とコミュニケーションを取れないために発生しています。

1



1) <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/consumer-industrial-products/articles/the-connected-worker.html>



扱いにくい安全プロトコル

工場のフロアで何か問題が発生した場合、安全プロトコルが簡単にアクセスできる事と、常に最新である事が重要です。

しかし、多くの製造業者は、依然として昔ながらの「**棚にあるバインダー**」から探しています。

このバインダーを唯一の情報源としている場合、簡単に紛失しやすく、更新が難しいため最新であるとは限らず、緊急な対応の際には応急処置にしかなりません。

これらのバインダーは、従業員に潜在的な危険状況を事前に知らせる能力がほとんどありません。

地域コミュニティの欠如

製造業のリーダーシップにとって最大の課題は従業員とのコミュニケーションであり、82%のリーダーが従業員との対話が難しいまたは非常に難しいと述べています。

この状況は、切り離され孤立した地域の従業員を生み出し、従業員のエンゲージメントがビジネス価値を証明しているにもかかわらず、会社の文化に参与する機会を欠いています。地域特有の文化を促進するシステムがないと、デスクワークをしない従業員やビジネス全体が本来の潜在能力を発揮することができません。



2) <https://pdpsolutions.com/manufacturing-executives-1-fear-communication-with-plant-floor-workers>

高齢化する労働力

75%の製造業者が熟練労働者の中程度～深刻な不足を報告しています。現在の労働者の多くが定年退職に近づいていることや、若者の間で製造業の仕事に対する伝統的なネガティブなイメージのため、製造業の労働力は高齢化し、縮小しています。

現在の製造業労働力の22%が2025年までに退職します。これにより、最大で200万件の製造業が人手不足になると予想されています。³⁾

3) <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/press-releases/deloitte-manufacturing-skills-gap.html>





内部コミュニケーションが製造業の従業員をサポートする方法とは？

ステップ1: 安全プロトコルを最新化する	8
ステップ2: 次世代に備える	10
ステップ3: 誰にでもわかるコミュニケーションを設計する	12
ステップ4: ローカルな感覚を提供する	13
ステップ5: コンテンツ配信方法を決定する	15
ステップ6: デジタルはモバイルを意味する	18

ステップ 1

安全プロトコルを最新化する

「バインダー」からの脱却

製造業の現代的な内部コミュニケーション戦略の中で最も重要な応用の一つは**緊急対応**です。緊急時に古くなっている可能性のある安全プロトコルを棚から探す日々は過去のもので。実際に、製造業の53%がCOVID-19パンデミックの影響で安全運営が変わったと言います。

4

安全文化を向上させるには、企業全体の継続的な取り組みが必要です。危険な状況の警告、更新されたプロトコル、外部機関の連絡先など、すべての情報が必要に応じて即座に更新され、全員に即座に提供されなくてはなりません。この取り組みは、非デスクワーカーの安全文化と効率性の両方を向上させます。適切で慎重なコミュニケーションは、内部または外部の危機を乗り越えるための鍵になります。従業員や外部のステークホルダーが「事故」をどのように捉えるかは、重要な要因となります。

4) <https://www.nam.org/manufacturers-survey-reveals-current-industry-impact-of-covid-19-7411/?stream=series-press-releases>

2021年のPwCの調査によると、世界中の2,814人のビジネスリーダーのうち、アメリカの回答者の中で、パンデミック時に「非常に有効である」と感じる危機管理計画を持っていたと答えたのは、わずか**39%**でした。

5

5) <https://www.forbes.com/sites/theyec/2021/07/05/why-the-need-for-crisis-communications-is-on-the-rise/?sh=415ff00e4c69>



THINK: 安全に関する事で、会社はまだ物理的な書類をバインダーで管理していませんか？

モバイルコミュニケーションソリューションで
それを変えましょう

- フォームやインシデントレポートを巨大なリングのバインダーではなく、従業員のポケットに保存できます。

- プッシュ通知を使って、危険な天候の脅威をすぐに従業員に警告することができます。

- 承認ボタンを使って、従業員が新しい安全プロトコルについて読んだことを確認することができます。

ステップ 2

次世代に備える

Z世代がブルーカラーのスキルギャップを埋めるために登場しています

製造業において2025年までに現在の従業員**の22%**が退職する見込みです。これにより最大で200万件の人手不足になる仕事が生じる可能性があります。このギャップを埋めるために中心となるのは誰か？それは**Z世代**です。Z世代は経済危機の時代に育ち、財務的な実用主義で特徴付けられています。大学の4年間の学位の費用が上昇し、生涯にわたるテクノロジーへの接触が加わることで、彼らは製造業を活性化させる可能性を持つ新しいタイプの労働者となるチャンスを手に入れています。

IBMが「ニューカラー」ワーカーと呼ぶのは、製造業や技術分野で必要な技術的なスキルやソフトスキルを、従来にはない教育経路を通じて習得する個人です。Z世代の間でニューカラーの役割への関心が高まっています。労働市場に参入するZ世代のうち、**32%**が製造業でのキャリアを考えています。しかし、Z世代は職場で特有のニーズを持っています。それは絶え間ないマネジメントからのフィードバック、仲間とのデジタル接続、そしてモバイルを活用した内部コミュニケーションの包括的なアプローチなどが挙げられます。

6



6) <https://www.forbes.com/sites/scholleybubenik/2019/01/24/new-collar-workers-who-are-they-and-how-are-they-contributing-to-our-labor-shortage/?sh=5cb0521b2c2f>

もしあなたの会社がこれらの期待に応える準備ができていない場合、この貴重な人材を定着させることは非常に困難になるでしょう。なぜなら、この世代は既に離職率が高く、61%の人が2年間で現在の職場を離れる計画をしているからです。

従業員エクスペリエンスにおいて、初めから終わりまでを大切にしなければ、求職者は他の企業を探し、従業員は退職してしまいます。しかし、適切な戦略を持てば、彼らの持つ条件とつながり、会社の目的に100%に共感できる方法を提供できます。

7) <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/deloitte-2019-millennial-survey.pdf>



THINK: コミュニケーション計画は、労働市場に参入する若い世代のニーズ予測を反映していますか？

考えてみてください、これらの労働者はソーシャルメディアを使いこなし、テキストやビデオを好み、情報への常時アクセスを求め、より多く旅行し、独自のスタイルを持っています。あなたの内部コミュニケーション戦略は、これらの価値観をどのように反映することができるでしょうか？



STEP 3

誰にでもわかる コミュニケーションプランを設計する

一部の人間だけが分かるのでは意味がありません

成功している内部コミュニケーションプラットフォームは、全ての従業員がアクセスでき、現場とオフィスの両方の労働者に一貫した企業エクスペリエンスを提供します。この一貫性は従業員の感じる幸福度にとって非常に重要ですが、現在の雇用状況において定着率を維持するためにも重要です。Manufacturing Excellence⁸⁾によると、「**全米平均の離職率は約2.7%**ですが、**平均的な製造業の離職率は約37%**です」

8

8) <https://www.manufacturing.net/labor/article/13228819/how-to-reduce-turnover-and-improve-productivity-on-the-manufacturing-floor>



ステップ 4

ローカルな感覚を提供する

全ての従業員が自分の存在が重要であると感じるようにする

マネジメントとのコミュニケーションの不足は、会社の文化に関与できない、孤立した地域の労働力を生み出してしまいます。地域特有の文化を促進するシステムがないと、現場で働く従業員や組織全体が、本来の能力を発揮する事が出来ません。製造業において、これはリーダーシップの最大の課題の一つです。**82%以上**のリーダーが従業員との対話が難しいまたは非常に難しいと述べています。

9



9) <https://engagemetrics.com/manufacturing-executives-1-fear-communication-plant-floor-workers>

Staffbaseを使った様々な戦術によって、より個別化され、関連性の高いコミュニケーションを実現できます。従業員の意見を聞き、簡単にフィードバックを提供する機会を設け、全従業員を企業文化に参加させます。ビデオを使ってコミュニケーションに人間味を加え、ストーリーを語り、成功を称賛し、重要なタスクを簡単に行える方法を提供します。また、現代の従業員はメールボックスに送られてくる関連性のないメールには見向きもしません。従業員をセグメント化し、関連性のある地域特有のコンテンツを提供して、彼らの参加を促進します。従業員のセグメント化や主要なユーザーペルソナの開発について詳しく学ぶには、私たちの内部コミュニケーションマスタークラスをご覧ください。



THINK: 内部コミュニケーターについて考え始める際にチェックすべき質問がいくつかあります。

- 組織全体を見てください。部門、場所、およびそれぞれに何人の人が含まれていますか？
- 従業員の人口統計を見てください。性別、年齢層、言語、民族、勤続年数はどうですか？
- 従業員の作業パターンについて。シフト勤務ですか？フロントライン、フィールド、工場、またはデスクワーカーですか？
- 彼らのコミュニケーションチャンネルを把握してください。どのようなチャンネルが既に存在し、どのように使用されていますか？
- 彼らのエンゲージメントを理解してください。彼らの動機付けや関与には何かパターンが見られますか？

ステップ 5

コンテンツ配信方法を決定する

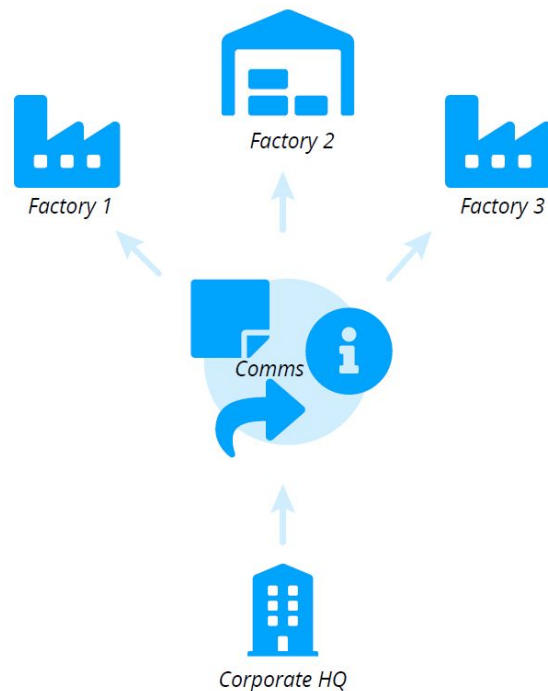
集中型と分散型

もし内部コミュニケーションチームに複数のメンバーがいる組織であれば、コミュニケーションの分散化は前進の一步となります。例えば、企業全体の内部コミュニケーションが戦略的および管理的な内容に集中する一方で、他のチームは地域ごとの内容に焦点を当てることができます。



オプション1:集中型アプローチ

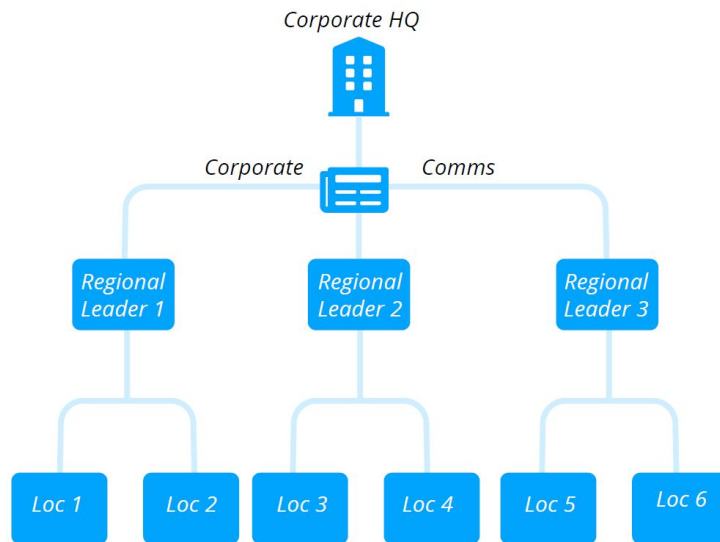
集中型環境では、コミュニケーション部門がすべての情報共有のゲートキーパーの役割を果たします。彼らは企業や他の部門(例:人事、IT、営業など)からのすべてのメッセージを管理し、配布し、承認します。この「中央ハブ」アプローチは、小規模なコミュニケーションチームを持つ小規模な組織や、機密情報を厳重に管理する必要がある組織でよく見られます。



オプション2:分散型アプローチ

分散型環境では、企業のコミュニケーション部門が情報の一部を地域リーダーに配布し、地域リーダーがその情報をさらにカスタマイズしてサブリージョンに配布します。このプロセスでコンテンツはさらに洗練されます。従業員に届く時点では、彼らの関心を引きやすい地域に特化した情報を受け取るようになります。

この方法は、異なる言語を話す従業員がいる大規模でグローバルに分散した企業において、集中型アプローチよりもはるかに効果的です。



ステップ 6

「デジタル」は「モバイル」を意味する

PC端末やキオスク、看板だけでは不十分

工場のフロアなどで使われている、従業員用のコンピュータ端末やキオスクは、従来の内部コミュニケーションにおいて重要な役割を果たしてきました。

これらを使う事で、従業員は人事資料やタイムレポート、企業カレンダーにアクセスすることができます。しかし、これらの機器には特有の欠点があります。

必要なツールへのアクセスが使用場所に限定されてしまう事です。従業員は現場にいるときにのみこれらの機器を使用できるので、情報へのアクセスは限られてしまいます。

現代のコミュニケーション手段は主にデジタルであり、現在の「デジタル」とは「モバイル」を意味します。現場従業員と効果的に関わるためには、職場の期待の変化に適応し、従業員エクスペリエンスを重視するプラットフォームに投資することが必要です。

組織の70%はデジタル変革戦略を持っているか、進行中です。デジタル技術の導入により、財務的リターン、職場の多様性、環境目標などの企業目標への進捗が22%加速します。

11



10) [https://financesonline.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=65%25%20of%20the%20world's%20GDP,transformations%20\(PTC%2C%202019\)](https://financesonline.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=65%25%20of%20the%20world's%20GDP,transformations%20(PTC%2C%202019))

11) [https://financesonline.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=65%25%20of%20the%20world's%20GDP,transformations%20\(PTC%2C%202019\)](https://financesonline.com/digital-transformation-statistics/#:~:text=65%25%20of%20the%20world's%20GDP,transformations%20(PTC%2C%202019))

従業員がモバイルデバイスで情報にアクセスできるようにすることで、彼らが好むプラットフォームでメッセージを伝達でき、同僚は必要な情報に一箇所でアクセスできるようになります。



THINK: 現場で働く全従業員に即座にビジネスに関わる重要なメッセージを共有するためには、どれくらいの数の端末やキオスクが必要でしょうか？



人は1日に平均して **80回** スマートフォンをチェックします



10%の人がスマートフォンを **4分ごと** にチェックしています



3/4以上 の人が常に手の届く範囲にスマートフォンを置いています

世界の産業リーダーによる急速な採用

Staffbaseは多くの製造業のお客様から、内部コミュニケーションソリューションの提供者として信頼をいただいております



Walgreens

Allianz

SEPHORA



adidas
GROUP

Coca-Cola



Microsoft



HITACHI

BRINKS



H&R BLOCK

SAMSUNG

Great Clips

Deutsche Telekom

Mister

Domino's

Lufthansa Cargo
Networking the world.



MaxMara



edf
renewables



MARKS &
SPENCER
LONDON

verisure

Vestas

VOLVO



“ついに、製造や物流の現場で働く従業員にも届ける方法を見つけました”

Albrecht von Truchseß
ビースマン企業コミュニケーション部門長





“このアプリは時間の大幅な節約になります。
アプリ内で即座に解決策が利用できることで、お客様の問題をより速く解決することができます。技術者一人当たり、一件ごとに節約される時間を考えると、莫大な節約につながります”



ムスタファ・ベンハドゥー

パフォーマンス改善、インストール&メンテナンス、マネージャー
Vodafoneziggo





“ 以前は翻訳会社に1～6文章につき40ドルを支払って
いました。Staffbaseを利用しなければ、週に160ドル、年
間で8,320ドルの追加翻訳費用がかかります
”

エリン・カントレル
コミュニケーションスペシャリスト
シーボード・トライアンフフーズ





「スタッフベースキャンパス」は社内コミュニケーターのためのオンデマンド学習プラットフォームです。

Start Learning

campus.staffbase.com/

Thank you!

従業員向けアプリ、ニュースレター、イントラネットに興味をお持ちですか？

Staffbaseは到達範囲とエンゲージメントを最大化するための最先端のコミュニケーションチャンネルを提供します。私たちのソリューションがどのように目標達成をサポートできるかを是非ご覧ください。契約不要でご利用いただける無料デモを用意しております。

