

LESSON 21

解消が最も困難と考えられる項目は、「現場の意識・マネジメント」における、ベテランと新人の間の大きな認識ギャップ（ベテラン層の現状維持バイアス）です。

その根拠として、ヒアリング内容から以下の点が挙げられます。

- ・ベテラン層の課題認識の欠如：勤続22年のベテランである梶原氏は、業務の属人化や古い手順について指摘されても「今のやり方で別に困ってないんですよ、私は。20年以上これでやってきてるんで」と発言しており、自発的な改善の必要性を感じていません。改善したい点を聞かれた際にも「別にないですね、正直。慣れてるから」と答えています。
- ・新しいツール（IT化）への抵抗感：新人の松本氏が、根本的な課題解決としてスマートフォンやタブレットを使ったロケーション管理を求めた際にも、梶原氏は「使い方覚えるの大変でしょ、年取ったら」と難色を示しています。
- ・コンサルタントの客観的な評価：ヒアリングを実施した伊藤氏のメモにおいて、梶原氏の「今のやり方で困っていない」という認識自体が「変化への壁になる可能性」があると明確に危惧されています。

マニュアルの更新やシステムの導入といった「物理的な仕組み」を作ることは可能ですが、現場で実務を回しているベテラン従業員の「今のままでいい」「新しいものを覚えたくない」という意識を変容させ、新しい運用への協力を引き出すことが、業務改善を進めるうえで最大のハードルになると読み取れます。

このヒアリング結果をもとに、次にお話し予定の「センター長」へ向けたシステム導入や業務改善の提案用スライド資料（NotebookLMのスライド作成機能を使用）を作成しましょうか？