

# 優れたサービスのしくみ

Part 1 仕事を「仕組み化」する

Part 2 業務基準書のつくりかた

Part 3 業務基準書の“改善”

「無印良品」を展開する株式会社良品計画で活用されている店舗オペレーションの基準書「MUJIGRAM」。


良品計画は、「MUJIGRAM」ができる前までは“失点をしないサービス”に費やす時間が増え、現場にただよう疲弊感に悩んでいた。しかし、悩みを抱えていた状況から現場の努力や工夫をすくい上げ、企業の力や風土を醸成してくる原動力となったのが、「MUJIGRAM」による業務の“仕組み”化だった！。

サービス産業生産性協議会が研究を進める中でわかってきたこと、それは「MUJIGRAM はマニュアルではない」。マニュアルに似た形態だが、実はまったくの別物、業務のすべての“基準”を明確にする「業務基準書」。本書では、業務基準書のつくり方がわかります！



サービス産業生産性協議会 編

四六判・並製・横組み・266頁  
定価（本体¥1,800+税）ISBN 978-4-8201-2045-2

【発行】  生産性出版 〒150-8307東京都渋谷区渋谷3-1-1

【ご注文方法】 下記をご記入のうえ生産性出版宛てにファクシミリください。  
※書籍の代金と送料実費をご請求させていただきます。  
※お急ぎの場合や、大量の場合は事前に生産性出版にお問い合わせ下さい（TEL 03-3409-1133）。  
※SPRING会員様の場合、定価の1割引にてご提供させていただきます。

●日本生産性本部HP (<http://www.jpc-net.jp>)・書店・ネット書店からでもご購入いただけます（書店、ネット書店からのご注文の場合は、賛助会員割引の適用はございません）。

注文 FAX : 03-3498-1767 生産性出版

【書籍：「優れたサービスのしくみ ご注文書」

SPRING20151201

* 氏名	* お申し込み日		
組織・団体名	部署課名		
Eメールアドレス	会員区分	SPRING会員 /	一般
* ご住所	〒		
* TEL	FAX		

優れたサービスのしくみ

ご注文数

四六判・並製・横組み・266頁 定価（本体¥1,800+税）ISBN 978-4-8201-2045-2

冊

※個人情報の取扱について

- お申し込みによりご提供頂いた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容につきましては当本部ホームページをご参照願います。申し込まれるご本人様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申し込み頂きますようお願い致します。
- 法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
- 個人情報の開示、訂正、削除については、生産性出版（Tel:03-3409-1133）または総務部個人情報保護担当窓口（Tel:03-3409-1112）までお問い合わせください。