小売業・サービス産業の経営者、経営企画・業務革新部門の皆様

“実践編”のため
先着15名限定

サービス産業

の■■●●

仕組み化“実践”セミナー

理念をかたちにする 仕事の基準のつくりかた

日時	2015年8月18日｜火｜10:00 ― 17:00
会場	日本生産性本部経営アカデミー（千代田区 丸の内）
募集人数	15名

SPRING
サービス産業生産性協議会

JAPAN PRODUCTIVITY CENTER
公益財団法人 日本生産性本部

本セミナーのねらい

「店長が変わって、今までの仕事のやり方が変わってしまった…。」
「“企業理念”がスタッフに浸透しない。」
サービス産業が直面する様々な課題の解決策として、
ご好評頂いている「サービス産業の業務仕組み化セミナー」の実践版のセミナーを開発しました。小売業の現状をケーススタディとし、理論を学び、仕組み化支援ツールを活用し、より実践的に「業務仕組み化」について学んで頂けます。

本セミナーの特色

対象	小売業をはじめとしたサービス産業全般で業務仕組み化の導入をお考えの方。 実際に取り組まれる実務担当の方 等。
メリット	業務仕組み化の「理論」と「手法」をケーススタディを通して学ぶことが出来ます。 仕組み化支援ツールを実際に使用し、業務基準書を作成することで、効果的かつ、 効率的な作成に必要なスキルを身に付けることができます。

講師・コーディネーター紹介

大久保 寛基 氏
東京都市大学　知識工学部経営システム工学科准教授

略歴：早稲田大学理工学部経営システム工学科助手などを経て現職．博士（工学）生産管理、生産システムに関する研究、および、サービス業務管理に関する研究に取り組んでいる。

鍛治田 良
(公財)日本生産性本部 コンサルティング部 主任経営コンサルタント

略歴：製造業の改善、管理手法をサービス産業のオペレーション改善に活かし、サービス産業の生産性向上の支援を行っている。

コーディネーター

小川 恭平
サービス産業生産性協議会　プロジェクトマネージャー

略歴：2004年4月株式会社良品計画入社、販売部配属。日本各地の店長、ブロックマネジャーを経て、2013年9月にサービス産業生産性協議会に出向。

プログラム｜予定｜

10:00　開会　　「業務仕組み化 ー 理論 ー」　｜120分

◇ SOAのフレームワークによる業務可視化の手法

- 業務基準書のコンセプト設定とコンテンツの整理
- 分析の手法と業務階層の理解
- 業務分析ツール「SOA(サービス・オペレーション・アナリシス)」の活用方法

◇ SOCによる業務評価と基準設定と、SFDによる文書化の手法

- 業務の標準化 - 業務評価ツール「SOC（サービス・オペレーション・クライテリア）」
- 基準書作成ツール「SFD（サービス・フロー・ドキュメンテーション）」

13:00　　「実践｜ケーススタディ」　｜120分

◇ “サービスの現場VTR”によるケーススタディを通した理解深耕

- SOAのフレームワークによる業務分析を行う
- SOCによる業務評価、業務基準の設定方法を理解する
- SFDのポイント理解と文書化の手法を理解する

15:15　　「実践｜グループワーク」　｜60分

◇ “企業理念”を業務基準として設定する手法の理解

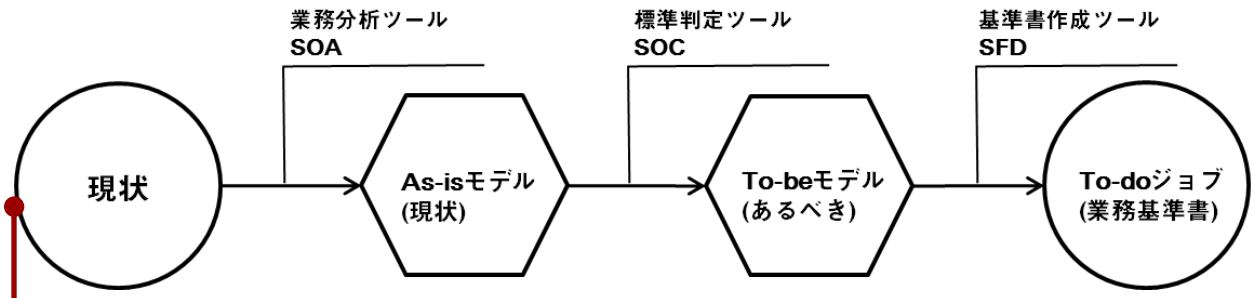
- 自社、自組織の事前課題の「業務」をグループワークで共有
- 設定した「業務」の理念、コンセプトを理解する
- 企業理念を「業務基準」として設定する手法について理解する

16:45　　まとめ・質疑応答　｜15分

17:00　閉会

業務仕組み化の“実践”

仕事の現状分析による可視化と、基準を設定することによる標準化のフェーズを経て、サービスの特性である(無形性・異質性・同時性・消滅性)をマネジメントし、生産性向上を実現する過程について述べる「業務仕組み化」。可視化や標準化、改善という実現が難しいとされるフェースで活用できる３つの作成・運用の「支援ツール」を“実践”を通してその理論と手法への理解を深めます。



ケーススタディ｜実際の“現場”での事例を通して、業務仕組み化の実践により体得する

グループワーク｜自社・自組織の企業理念を「業務基準」として捉える

■参加費（消費税別）　（ 申込〆切： 8月7日 ）

会員種別	SPRING　会員	日本生産性本部　賛助会員	一般
参加費（お一人）	37,000円	42,000円	45,000円

■サービス産業の仕組み化“実践”セミナー【8/18】 参加申込書

2015年　　月　　日

貴法人・組織名 ※記入必須	
所在地 ※記入必須	〒
お名前 ① 代表者） ※記入必須	部署名、お役職
電話番号 ※記入必須	FAX番号
メールアドレス ※記入必須	
お名前 ②	部署名、お役職
電話番号	FAX番号
メールアドレス	
お名前 ③	部署名、お役職
電話番号	FAX番号
メールアドレス	
会員・非会員の区別 （チェック✓して下さい）	□SPRING　一般法人会員　□SPRING　個人会員　□日本生産性本部賛助会員 □一般　□現在入会していないが、SPRING会員への入会を希望

[150515]

※開催直前でのご連絡の場合、お申込み頂けない場合がございます。
※折り返し代表者の方（お名前①）へ、「参加証」、「ご請求書」を送付いたします。
※「参加証」はメールにて送信しますので、必ずメールアドレスをご記入ください。開催1週間前までに参加証が送られてこない場合は事務局までご連絡ください。
※電子メールでも、お申込みいただけます。件名に「仕組み化構築セミナー」と記載し、上記内容をご記入の上、お申込みください。

FAX： 03-3409-1187　　E-mail： service-js@jpc-net.jp

＜個人情報の取扱いについて＞
下記の【個人情報の取り扱いについて】をご確認、同意される場合に限り、本申込書に必要事項を記入の上、お申込みください。
【個人情報の取扱いについて 】
1. 個人情報は、『業務仕組み化セミナー』の参加者名簿等の資料等の作成、ならびに当本部が今後主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。なお個人情報の提供は任意ですが、ご提出頂けない場合、当本部からのサービスを受けられない場合がございます。
2. お預かりした個人情報は、法令に基づく場合などを除き、第三者に提供及び委託されることはございません。
3. 本部が保有する個人情報について、開示、訂正、削除、利用停止などの請求があった場合には、本人であることを確認の上で本部の定める書類にて対応いたします。
4. 個人情報の取り扱いについての疑問・質問、開示等請求は以下までご連絡ください。
公益財団法人日本生産性本部総務部　個人情報保護担当窓口（Tel:03-3409-1112）
5. 個人情報保護管理者　総務部長

＜お問い合わせ＞

公益財団法人日本生産性本部　サービス産業生産性協議会事務局　担当：加茂・小川・吉田
http://www.service-js.jp　検索サイトで「サービス　生産性」を検索ください。
E-mail：service-js@jpc-net.jp
東京都渋谷区渋谷3-1-1　TEL:03-3409-1189　FAX:03-3409-1187

サービス　生産性　検索

＜SPRINGメイトのご案内＞

サービス産業のお役立ち最新情報をお届けする「SPRINGメイトマガジン」配信の登録も受付中（登録無料！）
https://s.blayn.jp/bm/p/f/tf.php?id=spring

＜ソーシャルメディア＞

SPRING公式Facebookページ：
https://www.facebook.com/SPRING.Service
SPRING公式Twitterアカウント：
@SPRING_Service