

“実践編”のため  
先着15名限定

# サービス産業



## 仕組み化“実践”セミナー（第2回）

理念をかたちにする 仕事の基準のつくりかた

**日時** 2016年2月26日 | 金 | 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

## 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できます。  
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。

---

## 講師紹介

---



**小川 恭平 氏**  
㈱良品計画 業務標準化委員会 兼 人材育成委員会 課長

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。2015年9月から現職。



**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。

10:00 開会

## 「業務仕組み化の先進事例」

- ・良品計画での仕組み化の背景・歴史
- ・「MUJIGRAM」による業務標準化と改善
- ・サッポロドラッグストアーの業務仕組み化の取り組み

10:40 – 11:45

## 「業務仕組み化 - 理論編」

- ・仕組み化の概念
- ・業務仕組み化の理論
- ・仕組み化のメリット

— 休憩 — お弁当をご用意いたします。

11:45 – 16:50

## 「業務仕組み化 - 実践編」

\* 休憩、適時

- ◇ 業務基準書の企画 | 企業理念分析 – ケーススタディー
- ◇ 業務棚卸 | 小売業会計業務ケース
- ◇ 業務分析 | SOAの実践 – “現場VTR”グループワークによる理解深耕–
- ◇ 業務標準化 | SOCの実践 – “サンプル企業”のケーススタディーによる理解深耕–
- ◇ 業務基準書の作成 | SFDの実践

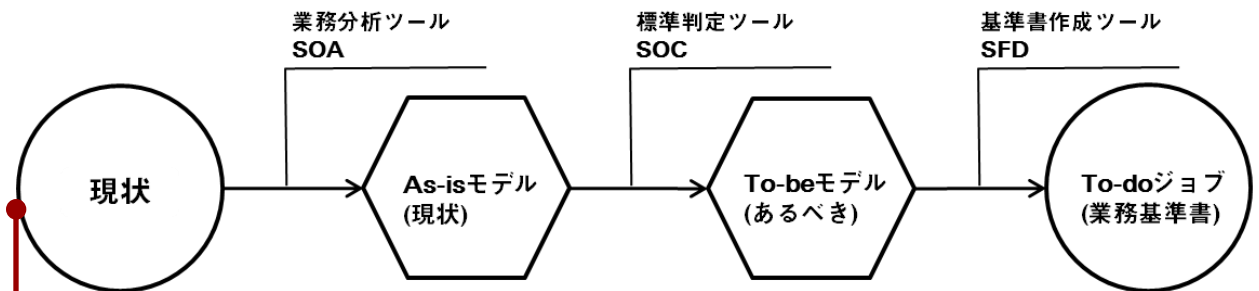
16:50

まとめ・質疑応答

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ズで活用できる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) (申込切: 2月19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【2/26】参加申込書

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	電話番号 ※記入必須		部署名、お役職
メールアドレス ※記入必須			FAX番号
お名前②	電話番号		部署名、お役職
メールアドレス			FAX番号
お名前③	電話番号		部署名、お役職
メールアドレス			FAX番号
会員・非会員の区別 (チェックして下さい)	<input type="checkbox"/> SPRING 一般法人会員 <input type="checkbox"/> SPRING 個人会員 <input type="checkbox"/> 日本生産性本部賛助会員 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 現在入会していないが、SPRING会員への入会を希望		

[151130]

※開催直前のご連絡の場合、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「仕組み化実践セミナー」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ありません。
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・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