

サービス産業の 「業務仕組み化」セミナー（第三回）

—理念をかたちにする 仕事の基準のつくりかた—

主旨

「店長が変わると、いままでの仕事のやり方が全く変わってしまう。」

「企業理念と、現場での行動が一致していない。」

「新入社員がいつまでたっても育たない。」

サービス産業が直面する様々な課題を克服し、質の高い経営やサービスを提供する企業は必ずそれを生み出す、優れた「仕組み」を持っています。

当協議会では、ベストプラクティス企業の実務家と生産管理工学の専門家らによる「サービス産業の仕組み化」について研究成果をとりまとめました。経営理念をサービスの提供現場で具現化し、業務効率化を同時達成する「業務仕組み化」の理論と、運用支援ツールを開発しました。仕組みで仕事をすることで、様々な課題を解決することができます。

サービス産業をリードするベストプラクティス企業が10年以上かけた、仕組み構築のポイントをご理解頂き、各社での導入をご検討頂きたいと考えております。

日時 2015年11月6日 | 金 | 14:00 – 17:00

会場 フクラシア品川（高輪口）（東京都港区）

募集人数 50名

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に関心をお持ちの経営幹部、スタッフ

メリット 企業の理念・価値観を反映させた業務基準を設定し、業務を通じた企業理念を具体化させることが可能になります。理念に基づいた自社のサービスは他社との差別化、ブランディングの源泉となり、顧客ロイヤルティの獲得にも繋がるのが期待できます。

講師紹介



榎田 隆史氏 (株)良品計画 常勤監査役

略歴: 1982年3月株式会社西友入社、1999年株式会社良品計画入社 人事部人事課課長、2009年より現職。人材育成委員会事務局長、業務標準化委員会事務局長、MUJI Shanghai Co., Ltd.監事。



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。



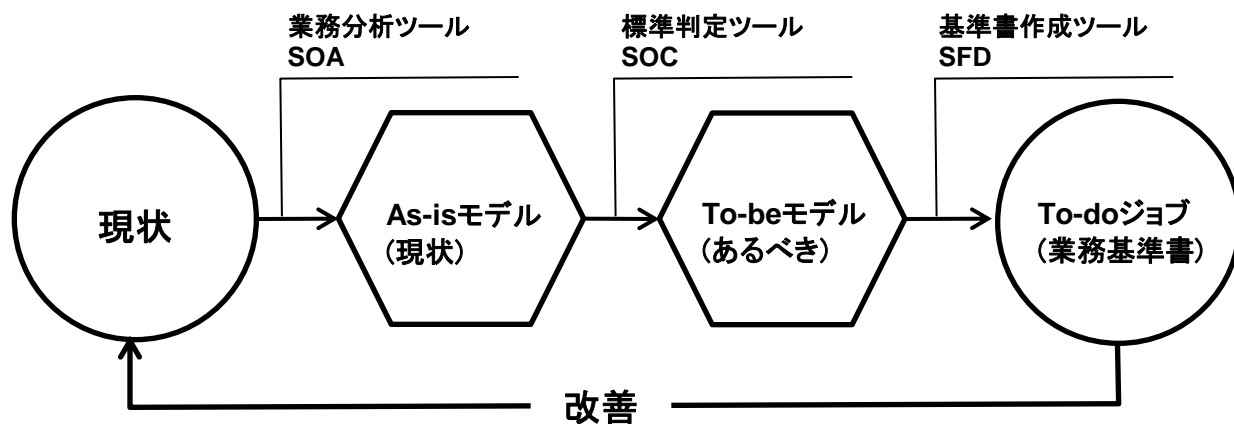
鍛治田 良 (公財)日本生産性本部 コンサルティング部 主任経営コンサルタント

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。

業務仕組み化のフローと支援ツール

業務仕組み化のフロー

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ものです。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「支援ツール」も合わせて開発しています。



14:00 開会

「仕組み化の先進実践事例」

- 榎田 隆史氏 (株)良品計画 常勤監査役
- ・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
 - ・人材育成の仕組み

15:00

「業務仕組み化 - 理論編」

- 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
- ・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

15:50

「業務仕組み化 - 具体編」

鍛冶田 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

◇ SOA図作成-ケーススタディ-

- ・業務基準書のコンセプトとコンテンツ
- ・作成のステップ
- ・業務の現状調査-業務分析ツール「SOA(サービス・オペレーション・アナリシス)」

◇ SOCによる業務評価と業務基準書作成に向けた段取り

- ・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)」

16:50

まとめ・質疑応答

17:00 閉会

業務仕組み化の 3つの支援ツール

「仕組み化支援ツール」は、業務を可視化する「業務分析ツール(SOA)」、業務標準化を判定する「業務評価ツール(SOC)」、業務基準を文書化する「基準書作成ツール(SFD)」の3つです。本ツールにより各社に合った基準書の作成や業務仕組み化の手がかりを得て頂きます。

業務分析ツール SOA

-サービス・オペレーション・アナリシス-

業務分析が難しいとされるサービス産業で活用しやすく、業務基準書作成に必要な項目を網羅することを念頭に開発された業務分析ツールです。現場で活用、理解のしやすいワークシートで情報を過不足なく可視化できます。

標準判定ツール SOC

-サービス・オペレーション・クライテリア-

業務の「良さ」を図る手法としては、定量評価と定性評価があります。製造業とは異なり、目に見えないサービス業では「定性評価」の割合が極めて大きいとされます。その定性評価における視点をIE(インダストリアル・エンジニアリング)の考え方をベースにサービス産業で活用できるようにアレンジしています。

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-

基準を全社員で実現するための「業務基準書」の作成を支援します。フォーマットはもちろん、書き方や表現方法、チェックリストなどをまとめています。上記2つのツールと連動し、精度が高く、深度・粒度の揃った基準書作成に効果を発揮します。

■参加費(消費税込) (申込切: 10月30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)	5,400円	7,560円	8,640円

■サービス産業のための「業務仕組み化」セミナー 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	〒		
申込窓口の方 お名前 ※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			

参加者のお名前を以下にご記入下さい。

参加者名 ①	部署名、お役職
参加者名 ②	部署名、お役職
参加者名 ③	部署名、お役職
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"/> 一般 <input type="checkbox"/> SPRING 個人会員 <input type="checkbox"/> 現在入会していないが、SPRING会員への入会を希望

※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。

[151009]

※「当日のご案内」は申込窓口の方へ開催約1週間前までにメールにて送信します。必ずメールアドレスをご記入ください。

※「ご請求書」は申込窓口の方へ郵送いたします。

※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。

※ご参加者はセミナー当日は名刺をご持参下さい。

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 トップページから[サービス産業の「業務仕組み化」]バナーをクリックお願いします。

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