

サービス産業の 「業務仕組み化」セミナー シリーズ

—理念をかたちにする「仕事の基準」のつくりかた—

主旨

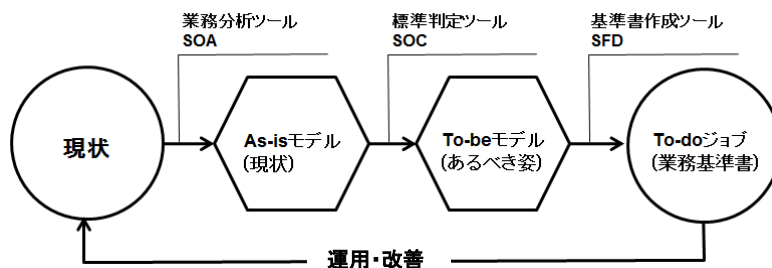
「店長が変わると、いままでの仕事のやり方が全く変わってしまう。」

「新入社員がいつまでたっても育たない。」

このような課題を持つ多店舗展開をする小売・サービス産業の方々に向けて、私たちでは優れた「仕組み」を持つ企業の協力の元、経営理念をサービスの提供現場で具現化し、業務効率化を達成する「業務仕組み化」の理論及び運用支援ツールを開発しました。

その中でも重要な「業務基準書」は「マニュアル」ではなく、各企業の理念を反映させた業務基準を設定することによって、企業理念が業務を通じ、具体化・浸透することをコンセプトにしています。

社内の進捗度合いに応じて、導入を検討している方、実務者の方、運用・改善でお悩みの方向けの3つのセミナーをご用意しました。また、3つのセミナーを順に受講することで仕組み化への理解が一層促進されます。



・仕組み化の効果

短期的効果 ①業務効率化 ②再現性の実現 ③属人化の排除 ④異質性の排除

長期的効果 ①改善の風土化 ②教育の均質化 ③理念の統一 ④知恵・ノウハウの共有

セミナー
開催日

- ①導入編 2017年 8月 3日 | 木 | 14:00 - 17:00
- ②実践編 2017年 9月13日 | 水 | 10:00 - 17:00
- ③運用編 2017年10月13日 | 金 | 14:00 - 17:00

① 【導入編】セミナー 2017年8月3日 | 木 | 14:00 - 17:00 会場:AP丸の内

対象	サービス産業全般で業務仕組み化導入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の具体化が可能になります。 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。
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 ・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 ・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 主任経営コンサルタント ◇ SOA図作成 ・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-業務判定ツール「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)」 ・事例紹介
17:00 閉会	

② 【実践編】セミナー 2017年9月13日 | 水 | 10:00 - 17:00 会場:生産性ビル

対象	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。
10:00 開会	「業務仕組み化の先進事例」 上原 俊樹氏 (株)良品計画 ・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 ・小売業の業務仕組み化の取り組み事例
11:00	「業務仕組み化 - 理論編」 大久保 寛基氏 東京都市大学 ・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
※昼食をご用意します	
13:00	「業務仕組み化 - 実践編」 村岡 伸彦 主任経営コンサルタント ・業務基準書の企画 ・業務棚卸 ・業務分析 SOA - “現場VTR”グループワークによる理解深耕- ・業務標準化 SOC ・業務基準書の作成 SFD
17:00 閉会	

③【運用編】セミナー 2017年10月13日 | 金 | 14:00 - 17:00 会場:生産性ビル

対象	サービス事業者の担当者、基準書又はマニュアルが既にある組織の担当者(あるが運用できていない方)、「業務仕組み化」への取り組みを検討されている方		
メリット	仕組み化に取り組む企業の実例から、「業務仕組み化」運用の具体的なポイントやヒントを学ぶことができます。改善の理論と仕組みを体系的に整理しながら、演習を通じ理解を深めることができます。		
14:00 開会	「業務仕組み化 - 運用・事例編」	上原 俊樹氏 (株)良品計画	・基準書運用事例紹介
14:40	「業務仕組み化 - 運用・理論編」	大久保 寛基氏 東京都市大学	・業務基準書運用の仕組み化の考え方(含:復習) ・基準書運用プロセスの設計と参考情報 ・基準書運用プロセス(改善レベル)の実践的理解
16:20	「業務仕組み化 - 運用編まとめ」	上原 俊樹氏 (株)良品計画 大久保 寛基氏 東京都市大学	・目指すべき姿 ～「業務基準書」をベースにした企業運営～
17:00 閉会			

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、管理部総務人事担当部長、監査室長、人材育成委員会事務局長、業務標準化委員会事務局長を経て、2015年より現職。

担当:①導入編



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

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。

担当:①導入編・②実践編・③運用編



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

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。

担当:①導入編



上原 俊樹氏 (株)良品計画 宣伝販促室宣伝販促課

略歴:2003年2月株式会社良品計画入社。アルバイトから店長となり販売部で勤務。その後本部チャネル開発部にて、KIOSKなど小型店運営やファミリーマートとの取引を経て、2016年4月にサービス産業生産性協議会に外向。2017年4月より現職。

担当:②実践編・③運用編



村岡 伸彦 (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:アクセンチュアに20年間在籍。業務改善・業務効率化、コスト削減、経営戦略/経営計画策定・IT戦略/システム化計画策定及び実行支援等 現場に密着した改善指導を専門領域とする。

担当:②実践編

■参加費(お一人様/消費税別) (申込〆切:開催日一週間前)

開催日・セミナー名/会員種別	SPRING 会員	日本生産性本部 賛助会員 各県生産性本部 会員	一般
① 8/ 3 導入編	6,000円	8,000円	9,000円
② 9/13 実践編	37,000円	42,000円	45,000円
③ 10/13 運用編	20,000円	23,000円	25,000円
一括申込割引金額	50,400円	58,400円	63,200円

※事前一括申込いただきますと3セミナー合計金額が20%OFFになります。(同一企業であれば異なる参加者も対応可)

■募集人数・会場

- ①導入編: 40名 会場:AP丸の内 日本生命丸の内ガーデンタワー (大手町駅D6出口直結)
- ②実践編: 15名 会場:生産性ビル (渋谷駅徒歩8分)
- ③運用編: 15名 会場:生産性ビル (渋谷駅徒歩8分)

■申し込み方法

下記順序にて、webお申込みフォームより、ご登録をお願いします。

1、ホームページへアクセス

<http://www.service-js.jp>

サービス 生産性

検索

2、下図のバナーをクリックし、リンク先よりお申込み下さい。



<お願い>
千葉県生産性本部からの
ご案内にてお申込みの際は、
大変お手数ですが、
申し込みフォームの備考欄に
「千葉」とご入力下さい。

・開催日の一週間前まで、お申込み可能です。

・上記URLからご登録頂いた方に、開催の約一週間前を目処に「当日のご案内」「ご請求書」を送付いたします。

※本セミナーへのご参加は、原則としてwebでの事前登録(申し込み)が必要です。

※開催直前のお申込連絡の場合、ご参加頂けない場合がございます。

※「当日のご案内」は申込窓口の方へ開催約1週間前を目処にメールにて送信します。

※「ご請求書」は申込窓口の方へ郵送いたします。

※ご参加者はセミナー当日に会場へ名刺をお持ち下さい。

<お問い合わせ>

[170517]

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:吉田・加藤・浦部

<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

【参考情報】書籍「優れたサービスのしくみ」生産性出版 1,800円(税別) 好評販売中