

業務改善研修

～見直しのポイントがみるみる見つかる～

1. 研修の目的

対象者：一般職員～中堅職員

- 職場において実務担当者は、まず日々の業務を滞りなく行うこと、ミスを防止し情報のやり取りをスムーズに行うことが優先事項であり、結果として現状のシステムをそのまま受け入れることになりがちです。そのため、日ごろ「やりにくさを感じる」「不満を感じる」ことがあっても、すぐに有効な改善活動に移ることが出来なかったり、また改善に必要な手法・視点・スキルが不十分、あるいは周囲を含め業務改善の進め方の経験・自信が不足しているため、取り掛かりの段階で躊躇してしまうことが多々あるようです。
- しかし、仕事の効率化は、特殊なスキルは必要ありません。ほんの小さなところからでも手をつけ始めると、職場に新たな視点や、時間のゆとりが生まれ、職場の雰囲気も改善されます。業務連携が進んだり、各々のやりがいの向上にも繋がっていきます。
- 本研修では、そんな「小さな試み」をまずスタートするための「業務改善のポイント探し」から学び、職場全体で業務の効率化を「前向きに」かつ「継続的に」進めていけるコツ・ノウハウをご提供いたします。

2-1. 研修内容(午前)

	内 容
9:00	<p>1. 「成果の出る」「楽しい」効率化を考えよう【講義】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 仕事の効率化・業務改善とは何か2) 仕事の効率化を4つの枠組みで捉えよう3) 仕事の効率化が進まない理由は3つある4) 仕事の効率化に必要なステップとは5) 本日得たいゴール(視点・スキルの獲得)は4つ <p>2. 「目のつけどころ」がどんどん分かる 改善ポイントの見つけ方【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 業務の全体像を把握するための「棚卸し」<ol style="list-style-type: none">① 現状把握は「図式化」で<ul style="list-style-type: none">◆ 階層式図で業務を捉えよう◆ 一覧表にしてみよう◆ 業務を量で図るには「定量化」してみる② 手を付ける順番は見込める改善効果<ul style="list-style-type: none">◆ 見極め手法は大きく5つ2) 「ムダ」「ムリ」「ムラ」の見つけ方<ol style="list-style-type: none">① 改善効果が大きい「いらぬ業務」の見つけ方<ul style="list-style-type: none">◆ いらぬ判断をするための3軸◆ 活用度・部門重複・チェック機能・権限重複② 「滞り」の原因はフローで見える化<ul style="list-style-type: none">◆ 手順・業務・資料・データ・システム項目別フロー③ 「手薄・手待ち」の実態に目を向ける<ul style="list-style-type: none">◆ 真相が見えにくい「現場のロスタイム」◆ ブラックホールの存在は見えづらい◆ 適正時間と適正量の把握は定量測定から◆ 手待ち発生の要因と適切な人員配置
12:00	<ol style="list-style-type: none">3) 持ち場での「いらぬ作業」を発見してみよう

2-2. 研修内容(午後)

	内 容
13:00	<p>3. リスク管理も大きな改善策の一つとなる 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 日常業務に潜むリスクは「要らない仕事」を増やす元2) リスクのを見つけ方と対処法3) クレームやミスの発生には「流出・再発防止」の目4) リスク管理⇔効率化は矛盾?両立させる4軸管理 <p>4. アイディア出しの習慣を身につける 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 仕事の効率化には個人とチームがある2) チームでの効率化は「ルール」とコツがある3) 効果的な「アイディア会議のまとめ方」<ol style="list-style-type: none">1. セットアップ 2. ブレーンストーミング 3. ブレーンライティング 4. 評価シート5. アイディア会議の会議デザイン4) 個人スキルの実態からみる「ムラ」<ol style="list-style-type: none">① 実務者のスキルの問題は無視できない② スキルマップは実務従事者のカルテ③ 業務内容の共有化には標準手順シート④ スキル習得をチームで計画的に支援する ～ノウハウ習得に OJT、思考プロセスに OffJT～⑤ やりっぱなし厳禁!モニタリング実施で効果を上げる <p>5. ちょこっと改善を積み重ねる 【講義・個人ワーク・グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 電話・メールの仕事における改善テクニック2) WEB・IT技術を利用した効率化テクニック<ul style="list-style-type: none">◆ アプリケーションで効率化◆ スキャン・電子データ化で効率化◆ 画像処理・映像処理で効率化◆ WEB受付・調査・対応で効率化◆ イン트라ネットで効率化 ～タグ付け・関連づけ・共有データ設置～3) 伝達手段(特性)をつねに吟味し使い分ける<ul style="list-style-type: none">◆ イントラ・掲示板(紙)・対面・MTG・メール配信 <p>6. まとめ ～「改善体質定着」を目指して～ 【講義・個人ワーク】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 取組の定着のために ～1に計画、2にチェック～<ul style="list-style-type: none">◆ フローチャートの導入と中間アウトプット◆ 取組事例のノウハウの共有◆ 見える化とPDCA◆ 確認会議のすすめ2) 本日の振り返り<ul style="list-style-type: none">◆ 質疑応答…
16:30	