

ねらい

- 自らの部門や自らがたずさわっている業務における問題を主体的に発見し、解決することによって、業務改善を推進していくための意欲と能力を強化することを目的とします。
 - 自社や自部門に対する「顧客や社会からの要求や期待」を再認識します。
 - 「顧客や社会からの要求や期待」とのギャップから、解決すべき問題を発見します。
 - 問題解決のためには主体的な行動が必要であることを認識した上で、主体的な解決行動へと導きます。

研修形式

- 講義 + グループ演習
 - 1. 要求や期待の再認識、2. ギャップの認識、3. 解決策の立案、4. 行動計画の策定 の4章構成とします。
 - 各セクションは、「導入講義→グループ演習→振り返り講義」の順に進め、受講者自身の「気付き」や「動機付け」を重視した研修とします。
 - 業務分類ごとにグループ(4～6人/組)を構成して演習を行います。

研修後の期待される効果

- 業務改善に前向きな姿勢で取り組むように動機付けられます。
- 問題解決の思考プロセスの初歩が習得できます。
- 主体的に行動を起こすことの重要性を認識した上で、そのための手順を定める方法が身に付きます。

業務改善・業務効率化 研修 プログラム

AM		PM	
時間	講義 / 演習	時間	講義 / 演習
9:00	<p>1. 自分たちは何を期待されているのか？</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務改善の目的 = 期待の充足 自分たちへのさまざまな期待 期待の連鎖(お客様からの期待→経営者からの期待→社員からの期待) <p>■ グループ演習</p> <ul style="list-style-type: none"> 自らがたずさわっている業務に対する社外、社内からの期待をリストアップし、整理する <p>2. 自分たちは期待に十分応えているか？</p> <ul style="list-style-type: none"> 問題 = 期待からの逸脱 問題の発見 ベンチマーク(ベストプラクティスに学ぶ) 事業環境の変化と業務改善 <p>3. 自分たちはどんな問題を抱えているか？</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務におけるマイナス面をなくす！ 期待を裏切る「エラー」 業務におけるムダ・非効率 お客様が抱く様々な不満 	13:00	<p>■ グループ演習</p> <ul style="list-style-type: none"> 演習 で整理した各期待が充足されていない状況を具体的にリストアップする <p>4. 自分自身はいかに行動するのか？</p> <ul style="list-style-type: none"> やればいだけ(just do it!) の業務改善 ヒューマンエラーとその防止(事後チェックと源流予防) ヒューマンエラーの誘発要因 モノ(設備や機器)のエラー(=ハードエラー)への対策 業務の効率化 = ムダの削除 ビジネスにおける様々なムダ エラーリスク管理表 <p>■ グループ演習</p> <ul style="list-style-type: none"> 演習 の結果を踏まえ、自部門や自業務の問題を解決するための施策を考える <ul style="list-style-type: none"> 「一人で解決できること」と「一人では解決できないこと」 周囲を巻き込むための「働きかけ」 納得を得るための三つの要件 - Why→What →How <p>■ 決意表明</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の研修を踏まえて、「今後、自分自身がどのように業務改善を推進するか」を決意表明する
12:15		17:30	