

## 職場全体の課題に組織全体で取り組む 出前研修

### 実践!業務改善 ～コンサルタントが直接現場でアドバイス～

#### 研修のねらい

- 生産性向上を継続的に実践するための業務改善の視点や方法を、実例を通して学びます。
- 現状の問題の見える化の手法、目標の設定方法、後戻りしない仕組み作りを学びます。
- 改善優先順位の高い業務の具体的な改善計画が出来上がり、実践を後押しします。

この研修では、「職場の生産性阻害要因の洗い出し」を入り口とし、当該部署にとって「今一番改善すべき業務」を全員参加の討議で洗い出します。そして、その現状を見える化し、在るべき姿を目標として設定して、目標達成に向けたアクションプランの作成までをやり切ります。改善の流れを体験し、併せて後戻りしない仕組みづくりを計画することで、今後改善を継続する組織をつくりま

3時間

1. 改善課題の特定
  - ◇ グループ演習 ◇
  - (1) 生産性阻害要因の洗い出しと分類
  - (2) 生産性向上課題抽出の考え方
  - ◇ グループ演習 ◇
  - 「改善の対象となる課題を特定する」
2. 改善課題の現状と在るべき姿の確認
  - ◇ グループ演習 ◇
  - (1) 改善課題の現状の見える化
  - ◇ グループ討議 ◇
  - (2) 改善課題の在るべき姿の設定
3. 改善度合いの計測指標と目標値の決定
  - (1) 成果と効果の違い
  - ◇ グループ討議 ◇
  - (2) 改善度合い計測指標と目標値の設定
4. 改善アクションプランの検討と決定
  - ◇ グループ討議 ◇
  - (1) 改善アクション項目の洗い出し
  - (2) 改善アクションの完成
  - (3) 後戻りしない仕組みの検討
5. まとめ

### タイムマネジメント ～仕事の仕方が変わって職場が変わる～

#### 研修のねらい

- タイムマネジメントの基本を職場全員で確認し、改善方法を考えます。
- 生産性を向上させるスケジュールリングと優先順位管理の方法を学びます。
- 職場一体となって現状の見える化と業務改善の方策を考えます。

この研修では、職場全体で参加する職場訪問型研修の優位性を生かし、全員でタイムマネジメントについての意識合わせを行います。特に、時間の使い方と優先順位について、全員の状態を“見える化”することで、組織全体のタイムマネジメント上の課題が把握できます。演習を通してその改善策を検討し、職場一体となった業務改善の方法を学びます。

3時間

1. タイムマネジメントの基本
  - (1) 正しい目標を持つ
  - (2) 効果的なプロセスを進める
  - ◇ グループ演習 ◇
2. 時間の使い方を振り返る
  - (1) 業務内容の分類視点を持つ
  - (2) 投入した時間を把握する
  - ◇ グループ演習 ◇
3. スケジュールリングと優先順位管理
  - (1) 優先順位を明確にする
  - (2) スケジュールリングの考え方
  - ◇ グループ演習 ◇
4. まとめ

### クレーム対応 ～住民目線の対応で、クレーム件数と時間を減らす～

#### 研修のねらい

- 住民目線で考え、クレーム防止策を講じることでクレーム発生件数の削減を図ります。
- 住民の満足度を高め、二次クレームを未然に防ぐクレーム対処プロセスを学びます。
- ハードなクレームや不当要求への対応法を学び、対応時間とストレスを軽減します。

クレームに受け身の姿勢で対応するだけでは、解決に膨大な時間が掛かり、担当者も精神的に追い込まれ、いずれ限界が訪れます。クレーム対応は、あくまでも誠実で真摯な対応が基本ですが、対応のセオリーを身に付け、心に余裕を持った状態で接することが肝要です。この研修では、クレーム対応のスキルを高めるとともに、ハードクレームによる二次災害を防ぎ、組織対応力に磨きを掛けます。

3時間

1. クレーム予防
  - (1) 現状のクレーム内容を分析する
  - ◇ 事前課題 ◇
  - 【事前に発生クレームについて集計】
  - (2) クレーム防止策の基礎知識
  - (3) クレーム防止策の検討
  - (4) 防止策の役割分担とスケジュール
2. クレーム対応
  - (1) クレーム対応の基本とポイント
  - (2) クレーム対応策(トーク等)の検討
  - (3) クレーム対応演習
3. まとめ