

D2

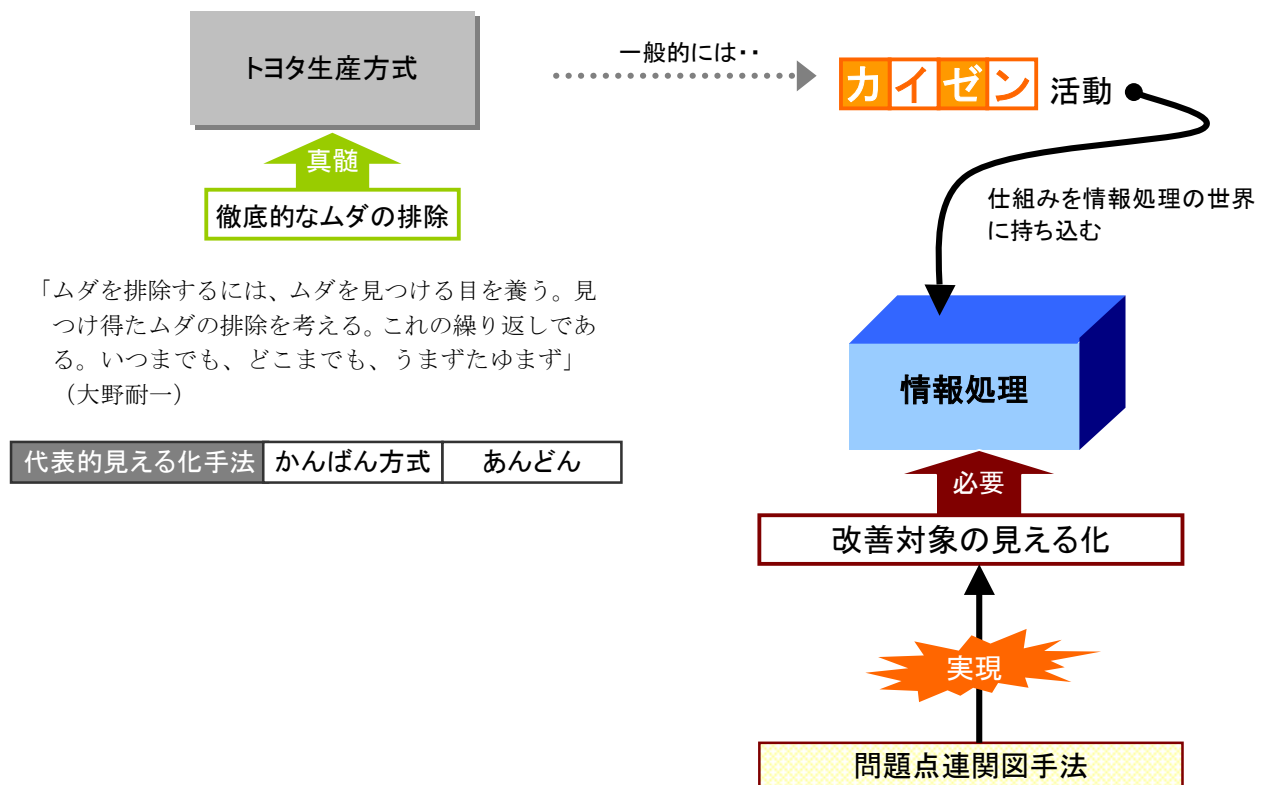


システム企画研修株式会社

研修実施 の前提

各事業部において、次ページのような業務運営・改善の仕組み（「カイゼン」の仕組み）を導入することとします。以下これを「**カイゼン方式の導入**」と称します。

- トヨタ生産方式の真髄は、「徹底的なムダの排除」です。
- 「ムダを排除するには、ムダを見つける目を養う。見つけ得たムダの排除を考える。この繰り返しである。いつまでも、どこまでも、うまずたゆまず。（大野耐一）」
- これを一般には「カイゼン」活動と言っています。
- この「カイゼン」の仕組みを情報処理の世界に持ち込みます。
- 「カイゼン」を行うには、改善対象が見える状態になっていないといけません。
- 「見える化」です。
- トヨタ方式での代表的な見える化手法は、「かんばん方式」「あんどん」などです。
- 「問題点関連図手法」を適用して業務の「見える化」を実現します。





開発業務の場合

- 1.初めに部で衆知を集めて、原因分析マスタをQCD別に作成します。
 - 弊社が作成している「業務改善テンプレート」をご提供します。
 - そのテンプレートは、パッケージ利用開発、再構築、などを区分して作成されています。
 - それを基に詳細化・具体化して、自部門用の業務改善マスタを作成していただきます。
 - この蓄積は、トヨタ方式に匹敵するノウハウになり得ます。
- 2.プロジェクト終了ごとにQCDすべてについて、担当PMに自部門の業務改善マスタの見直しと反省を指示します。
 - プロジェクト完了報告に、その報告を含めます。
 - その前提として、プロジェクト工数把握が必要になります。これも「見える化」の重要な前提条件です。
- 3.見直し結果により、部長の責任で部としての業務改善マスタの更新を行っていきます。
 - 場合によってマスタの分割を行います。
 - 開発パターンによって、ウエートが異なりますので、それだけでも分割の必要性があります。
- 4.半期1回の表彰を行います（保守業務・運用系業務も同様）。
 - 評価項目は、更新回数、完成度（マスタの改善度）など。
 - 審査委員を選定していただきます。



保守業務（案件の規模等で開発と線引きする）の場合

- 1.開発業務に準じますが、マスタ見直しのタイミングは以下のようにします。
 - 基本的には案件終了時ですが、
 - Qはお客様の評価を受けます（完了報告書に評価欄を設けます）。少しタイミングが遅くなります。評価がbcランクの場合にマスタの見直しを行います。
 - Cは計画工数対比で1割以上（仮）超過の場合に見直します。
 - Dは納期遅延の場合に見直します。



運用系業務の場合

- 1.マスタを作成します。
 - 「業務改善テンプレート」が提供されます。
 - 部門用のマスタは業務パターン（運用全般管理、運用監視、運用作業、コールセンタ運営、等）別に作成する必要があります（テンプレートもそうなっています）。
- 2.見直しのタイミングは以下のようにします。
 - Qについて
 - 運用業務上でミスが発生したら、たとえ小さなミスでも見直し、マスタを更新します。
 - 定期的にお客様評価を受けます。abcの評価のうち、bcランクの場合に見直します。
 - Cについて
 - 毎月1回見直します。
 - 業務区分別の工数実績の把握方法（細分化）を工夫します。
 - Dについて
 - Qに準じます。

部門長 **カイゼン** 研修

1 当研修の目的・ねらい (Why)

【目的】

- 部門長に、「カイゼン方式」実施方法の基礎をガイドします。

「部門長」は事業部長、本部長、部長を総称するものとします。

【ねらい】

- 事業部長・本部長は、カイゼン方式導入の前提となる環境づくりをしていただきます。
- 部長は、カイゼン方式を実行・推進します。
- 部門長が部門長のミッションをまっとうし、**部門の将来を希望の持てるもの**にさせていただきます。
- 短期的には、少なくとも**部門運営上で問題を起こさない**ようにさせていただきます。

2 当研修の内容 (What)

- 当研修は、部長クラスを主対象としますが、その部長を指揮する事業部長・本部長様にも、関連する範囲で必要最低限度の指導を行います。

①事業部長・本部長クラス対象の研修内容

- 以下が事業部長・本部長クラスの基本ミッションであることを確認します。

(1)部門の目標を設定する。……問題点連関図右方展開利用

(1.1)ステークホルダのニーズ把握

- ステークホルダの明確化
- ステークホルダの望む価値目標の明確化

(1.2) (QCDで把握する) 部門の達成目標の設定 **ポイント**

(1.3) 部門の最終成果数値目標の設定

(2)部門の目標を達成する。……問題点連関図左方展開利用

(2.1) 部下 (部長) への目標分割

- (1.2)の部門の達成目標を部長に分割します。
- 当初は実績がないので数値目標はアバウトにならざるを得ません。
- これを受けて部長が「カイゼン」を行います。

(2.2) 部門内環境設定

- 部下が目標達成しやすいような内部環境 (体制、設備、労働条件、等) を整備していただきます。

(2.3) 部下の支援

- ポジティブな支援、トラブル発生時の支援の両面から実施していただきます。

(3) 部下を育成する。

- (3.1) 適性・能力を見定める。
- (3.2) チャンスを与える。
- (3.3) 評価する。

②部長対象の研修内容(※1)

(1)カイゼンの「目的・ねらい」・基本的仕組みの解説

(2)カイゼンの前提となる業務運営遂行の基本モデル(テンプレート)の解説

- 開発・保守・運用業務別にQCD面で不備・ロスが発生する原因を整理した問題点連関図方式のテンプレートを理解していただきます。

(3)マスタの活用方法の研究

- テンプレートは、部門の実態に合わせて更新していただき、部門のマスタとします。
- その方法を研究していただきます。

3

当研修の対象者 (Where)

①事業部長クラス研修

- 1回に10人程度まで

②部長クラス研修

- 1回に15人程度まで

5

当研修の実施時期 (When)

- 事業計画・予算編成時期を考慮して、期の始まる前に実施し、実際の部門目標の設定やカイゼン活動は4月からの新しい期の区切りが好ましいと考えられます。
- いずれも1日単位の研修ですので、週末を避け週日に実施されることが好ましいと思われま

6

当研修の実施体制 (Who)

(1)講師

①事業部長クラス研修

- 主講師：上野則男
- 副講師：MIND-SA コンサルタント

②部長クラス研修

- 主として解説の部担当：上野則男
- 主として演習の部担当：
MIND-SA コンサルタント

(2)事務局

- 御社でご担当お願いいたします。

4

当研修の実施方法 (How)

①事業部長クラス研修

(1)1日集合研修

- 前半：※1の内容を解説します。
- 後半：部門の目標設定の検討

自部門の目標設定をテンプレートまたはモデルに基づき、問題点関連図右方展開により検討します。

(2)宿題

- 集合研修での続きを検討し、完成させます。
- この間、講師が添削指導をいたします。

(3)部門目標発表(1日)

- 宿題結果を発表していただきます。
- 講師が不備な点の指摘をさせていただきます。
- ご発表いただいた部門目標の、組織としての決定は別の場で行われることになります。

②部長クラス研修

- 1日で実施します。

前半(解説)：

カイゼンの「目的・ねらい」・基本的仕組み
カイゼンで使用する「業務改善テンプレート」
の内容、その利用(拡張)方法

後半(演習)：

業務改善テンプレートの理解と拡張方法を体験するために、テンプレートの変形の作成(たとえばXXX専用モデル版の作成)を行います。

7

当研修の実施料金 (How Much)

①事業部長クラス研修

- 1回(2日間+添削指導)につき150万円(消費税別)

②部長研修

- 1回(1日間)につき50万円(消費税別)

③業務改善テンプレートのご提供料金

- 以下の1業務につき50万円(消費税別)
 - 開発(手づくり開発)
 - 開発(パッケージ利用開発)
 - 開発(システム再構築)
 - 保守
 - 運用(運用業務全般、含むサービスデスク運営)
 - テクニカルサポート

お問い合わせ

システム企画研修株式会社

中央区日本橋小伝馬町16-2 東事協ビル2F

電話:03-5695-3130 FAX:03-5695-3131

E-Mail:mind-pc@newspt.co.jp

URL:http://www.newspt.co.jp