

# システム運用業務改善支援プログラムのご提案

システム企画研修株式会社

## 1. 当プログラムの目的・ねらい (Why)

### (1) 目的

- ① 運用業務を改善するための「目的達成手法」を習得していただきます。
- ② その手法を使用して、運用業務を改善する改善案を作成していただきます。  
改善案の内容は、新しい業務手続き・マニュアル・使用様式等です。  
改善領域としては、以下などが考えられます。
  - お客様とのコミュニケーション（指示・伝達）方法
  - システム保守担当との連携方法
  - トラブル対応方法
  - オペレーション作業実施・確認方法
- ③ その改善案を審査して、実施の意思決定（決裁）をしていただきます。

### (2) ねらい

- ① 決裁された改善案を実施していただきます。
- ② 改善過程を通じて、運用業務の担当者の仕事に対するモチベーションを高めていただきます。
- ③ 運用業務の責任者・担当者が、常に問題意識を持って仕事に取り組むようになっていただきます。
- ④ 以下のように運用業務の遂行レベルを向上させていただきます。
  - 自社の保守運用の機会損失を防ぐ。
  - 納得いく運用のTCO削減を図る。
  - 運用の信頼を確立する。
  - 運用要件を次期開発に役立てる。

## 2. 当プログラムの内容と実施方法 (What, How)

合計3か月の改善検討 改善実施メンバ：担当運用業務が類似しているメンバ5人（標準）

1か月間 • 改善案の方向性（骨子）の検討

2か月間 • 「改善企画発表会」で指摘を受けた事項についての方針調整  
• 改善実施のための「業務手続き、マニュアル、使用様式、等」具体化

### 初期集合研修（＝2日）

- 問題分析・企画書作成手法を学んでいただきます。
- 初期集合研修終了時に、検討チームを編成いたします。
- 各チームは、御社が設定される総合テーマの下で、何を検討するかを決定し、その改善方法を検討します。

### 改善企画発表会（＝1日）

- 検討結果を参加者全員および御社の主催者に報告します。

### 改善案発表会（＝1日）

- 成果書類（改善提案書）を起案していただき、発表していただきます。

- その後御社では、その報告を受けて、どこで、どこまで実施するか意思決定をしていただきます。

- 弊社は、初期研修の講師と、検討過程での添削指導をさせていただきます。
- 添削指導内容は、分析方法・企画書作成方法の妥当性（方向の適切性、具体化度、分析・作成ルールへの準拠度、等）が中心で、自己責任性を明確にするため、改善案の内容そのものに対しては積極的なアドバイスはいたしません。
- 企業内研修として15人から18人限度3組分けを1単位で行います。場所、施設はお客様にて用意していただきます。手当てができない場合、弊社研修室の利用も可能です。

## 3. 当プログラムの対象者 (Where)

### (1) システム運用会社

- 保守運用センタのマネジャクラス
- 保守運用に関する企画管理をされているマネジャまたは代理の方
- 運用業務の責任者
- 当該会社の10年以上勤務のSE

### (2) システム運用請負会社

- 運用請負会社（アウトソーシング）の事業責任者
- 運用業務現場責任者、現場のグループリーダー
- シフト勤務のキャリア3年以上の技術者

## 4. 担当講師及び連絡窓口 (Who)

(1) 営業連絡窓口 事業担当：諸熊または上野まで

(2) 研修講師 • 講師1人の体制で臨みます。

- MIND-SA のベテラン講師、運用業務に精通した講師が担当します。

## 5. 当プログラムの実施期間 (When)

- 初回研修2日間
- 1か月おいて改善企画発表会1日
- 2か月（状況によっては短縮も可能です）おいて改善案発表会1日
- 日程は貴社のご都合に合わせて調整いたします。

## 6. 当プログラムの実施料金 (How Much)

- 1開催単位基準セットで300万円（15人）です。
- 講師指導料、テキスト代、資料代、交通費等の諸経費一式を含みます。
- 1開催の基準人数は15人です。18名まで許容可能な場合は1名追加につき20万円を加算します。
- 弊社研修室使用の場合は基準セットで360万円申し受けます。

お問い合わせ

システム企画研修(株)

e-mail:mind-pc@newspt.co.jp

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

電話: 03-5695-3130 FAX: 03-5695-3131

中央区日本橋小伝馬町16-2 東事協ビル2F

## 業務改善・改革手法修得研修

【第1次集合研修・検討会】(N月2日連続 ex. 金土、土日)

	月 日	月 日	
9:00	★開始	★開始	9:00
	トップの挨拶・訓示 オリエンテーション	問題点関連図仕上げ 改善企画書作成 チーム演習	
10:00	使用する思考法の全体解説		10:00
11:00	問題点関連図手法 解説・演習出題		11:00
12:00	昼 食	昼 食	12:00
13:00	問題点関連図作成 チーム演習	演習結果発表 質疑・講評・研究	13:00
14:00			14:00
15:00	中間ガイド		15:00
16:00	問題点関連図作成 チーム演習 (続行)	チーム再編成 チームテーマの決定 (宿題の説明)	16:00
17:00	17:00		
18:00	改善企画書(5W2H) 解説・演習出題	★解散	18:00
19:00	チーム演習		19:00
20:00	★解散		20:00

## 業務改善・改革実施状況中間発表

【第2次集合研修・検討会】  
(N月+1か月後)

	月 日
9:00	★開始 オリエンテーション
10:00	チームテーマ発表 (各人発表・質疑・講評)
11:00	問題意識と解決策の検討
12:00	昼 食
13:00	1人につき ・発表×10分 ・質疑・意見交換・講評×10分 ・予備×5分 ×15人=375分(約6.5時間)
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	第2次宿題説明
18:00	★解散
19:00	
20:00	

## 業務改善・改革実施結果発表

【第3次集合研修・検討会】  
(N月+2か月～3ヶ月後)

	月 日
9:00	★開始 オリエンテーション
10:00	チーム各人業務改善・改革 実施結果の発表(15人)
11:00	
12:00	昼 食
13:00	1人につき ・発表×10分 ・質疑・意見交換・講評×10分 ・予備×5分 ×15人=375分(約6.5時間)
14:00	
15:00	
16:00	
17:00	
18:00	主催者(会社)訓示または講評
19:00	懇親会 (受講者・関係者全員)
20:00	★解散