

業務整理ワークショップ

業務改善の最初のステップとして、自分の組織・部門・チーム・自身の業務を洗い出し、整理する方法を学べるワークショップです。

こんなお悩みありませんか？

1. 担当業務をより効率的に行えるように改善したい
2. RPA・生成AIなどを活用したいが、何から手を付けてよいかわからない
3. 自ら業務改善を行えるスキルを、自部署のメンバーに習得してほしい

● 特徴

● グループワークによるワークショップ

個人ワークの他、グループワークがあります。自分たちの部署やチームの役割・目的を改めて確認し、チーム内で共通認識を深めながら業務の問題点を発見できます。また、具体的なアクションプランを策定することで、ワークショップ終了後も業務改善を自力で進められる体制を構築できます。

● 定量的・定性的な観点での課題抽出

業務量・時間・頻度といった“定量的な観点”はもちろん、カスタマージャーニーマップを使用した“定性的な観点”にも注目するため、従業員の心理的負荷やコミュニケーションに関わる課題も抽出できます。

● ワークショップ概要

対象者	業務の洗い出し方法や、業務上の課題を発見する方法を学びたい方
講義・ワーク時間	6時間
対応人数	1~40名
開催形式	・ Teams でのオンライン開催 ・ オンラインホワイトボード「Miro」を使用

● ワークショップの流れ

STEP 1

部署やチームの“役割・ミッション”の明確化

自分たちの部署やチームの役割・目的を改めて確認し、業務の目的やゴールをチームで共有し直します。

STEP 2

コア業務を洗い出し

部署やチームのミッションを達成するために必要な業務、“コア業務”を洗い出します。

STEP 3

コア業務の数値化 (業務量・時間・頻度)

各業務に必要な時間や実施頻度を明らかにします。

STEP 4

業務の全体像の把握・問題発見 (カスタマージャーニーマップ)

カスタマージャーニーマップを用いて各業務における行動や感情を整理し、問題点を発見します。

STEP 5

ペイン・ゲイン抽出による定性的な問題発見

カスタマージャーニーマップから、ペイン(不満やストレス)やゲイン(望ましい状態やニーズ)を抽出し、定性的な問題点を発見します。

STEP 6

課題表作成と優先度付けによるアクションプランの策定

発見した問題点を課題として定義し、優先順位をつけて、具体的なアクションプランを策定します。

お問い合わせ

株式会社クレスコ

〒108-6026
東京都港区港南 2-15-1 品川インターシティ A 棟 26 階
URL <https://www.cresco.co.jp/>

<https://wakuwaku.cresco.co.jp/solution/organize-work>



CRESCO ✨