

# 【中止】 ITサービス向上のためのシステム運用業務改善ワークショップ『科学的管理手法による攻めの運用サービス実現』（4119187）

日本企業のお家芸である小集団活動に焦点をあて、「やらされ感」ではなく「自らのために自発的に」活動できるようボトムアップでの現場活性化を目指します。そのための身近で具体的なツールとして、「QCストーリー」「QC7つ道具・新7つ道具」を活用し、科学的管理手法により業務改善力を高めます。

開催日時	2020年3月3日(火) 10:00-17:00 2020年3月18日(水) 10:00-17:00
カテゴリー	IS導入（構築）・IS保守 IS運用 <b>専門スキル</b>
講師	寺池光弘 氏 (デロイトトーマツリスクアドバイザー株式会社 シニアコンサルタント) ・独立系S I e rにて、システム開発・保守・運用、コンサルティングおよび人材開発に従事。 2021年4月より現職。 ・名古屋大学卒、英国レスター大学MBA。
参加費	J U A S 会員/ITC : 66,000円 一般 : 84,000円 (1名様あたり 消費税込み、テキスト込み) 【受講権利枚数2枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会 (日本橋堀留町2丁目ビル2階)
対象	実務経験3-7年目の業務システム運用担当者 ※改善活動の進め方(QCストーリー)やそこで使う主要ツール(QC7つ道具、新7つ道具)を、実務に使いこなせていないと悩んでいるシステム運用担当者 <b>中級</b>
開催形式	講義、グループ演習
定員	無制限
取得ポイント	※ITC実践力ポイント対象のセミナーです。(2時間1ポイント)
ITCA認定時間	12

## 主な内容

### <<受講者の声>>

- ・実際に分析しながら、沢山の意見交換ができた。テンプレートがあるので、同じように分析し資料化できそう。
- ・改善は何となく行ってきたが、体系立てて改善策を検討することができて理解も深まった。
- ・演習で実施したグループワークを部内でもやろうと思える内容であった。
- ・問題選定/分析/対策案検討を一貫で行うことがなかったので参考になった。
- ・実際の職場課題を事例として進めていく講義がよかった。
- ・自社の課題をテーマにしているので、納得しやすい。
- ・多方向ディスカッションと実技があり、身につきました。社外の人への説明不足、言葉遣いへの配慮の大切さを感じた。
- ・今まで何となく改善活動に取り組んでいたが、各フェーズで考える内容が明確化した。

システム運用の現場でヒヤリ・ハットが増加していませんか？

システム運用サービスの品質を維持・向上させるための基本は、改善活動です。改善活動が浸透していない現場（※）では、人手による「力技」でトラブルをなんとか食い止めているところも、少なくありません。

本ワークショップでは、日本企業のお家芸である小集団活動に焦点をあて、「やらされ感」ではなく「自らのために自発的に」活動できるようボトムアップでの現場活性化を目指します。

そのための身近で具体的なツールとして、「QCストーリー」「QC7つ道具・新7つ道具」を活用し、科学的管理手法により業務改善力を高めます。

※システム運用の現場に小集団活動が浸透しない原因（仮説）

若年層を中心に。。。

- ・小集団活動（小さな改善を繰り返すこと）の必要性を真に理解している人が減っている

- ・進め方（QCストーリー）を真に理解している人が減っている
- ・主要ツール（QC7つ道具、新7つ道具）を真に理解している人が減っている

## <<特徴>>

- ・受講者が主体的かつ実践的に取り組めるプログラムです。
- ・受講者の職場課題を題材に演習を進めます。
- ・受講者参加型のグループディスカッション・振り返りを数多く取り入れます。
- ・若手社員の社外交流の場としても有益です。

## <<本セミナー後の主たる期待効果>>

- ・改善活動の基本であるQCストーリーとQC7つ道具、新7つ道具を理解する
- ・それらについて現場への適用イメージを持てる
- ・改善活動に着手するためのアクションプランを作成できる

## <<内容>>

### ～1日目～

- (1) 運用サービスとは？**
- (2) QCストーリー（前半）**
  - ・テーマ選定
  - ・現状把握
  - ・目標設定
  - ・要因の解析
  - ・課題の明確化
  - ・対策の立案
- (3) 上記の演習**
- (4) 職場実践課題の解説**

### ～2日目～

- (1) 職場実践課題の発表&フィードバック**
- (2) QCストーリー（後半）**
  - ・最適策の追求
  - ・方策の立案
  - ・効果の確認
  - ・歯止め
  - ・反省と今後の計画
- (3) 上記の演習**
- (4) 事例紹介（※各回によって内容が変わります）**
  - ・サービスデスク
  - ・アプリケーション運用
  - ・システム基盤運用
- (5) まとめ&振り返り**