



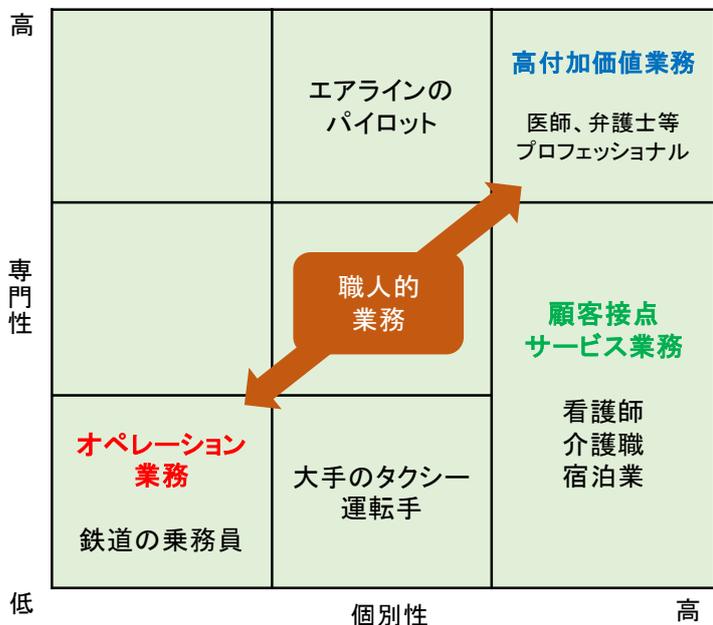
「これを知っているだけでうまくいく人材育成のポイント」

●サービス業は3つに分類できる

分類	説明
顧客接点サービス業務	個別性は高いが専門性は高くない。介護職や宿泊業等。
オペレーション業務	個別性、専門性ともに高くない。鉄道の乗務員等。
高付加価値業務	個別性、専門性が高い。医師、弁護士、コンサルタント等。

※製造業は産業革命後、単純作業で大量に作業する仕事と、その仕事をマネジメントする高付加価値業務とに分かれていった

●サービス業務分布図



引用:「ホワイト企業」P55 図表11 (PHP新書 高橋俊介著)より

サービス業の人材育成は、「専門性」と「個性」に分けて考えると整理しやすい。即ち、縦軸は、専門性がある仕事か、横軸は、同じ内容が繰り返し起きるかで分類することで、サービス業をひとくくりせず、考えることができます。

① サービス業は3つに分類して考える

ここでは個別性は高いが専門性は高くない業務を、「顧客接点サービス業務」と呼びます。この業務の代表的なものに、介護職や宿泊業に従事する労働者が挙げられます。「オペレーション業務」は繰り返しの仕事になりますので、鉄道の乗務員等が当てはまります。なお、専門性の高さによって付加価値は変動します。

② 同じ職種でも個別性と専門性が混在する

上記の分類は、職種ごとに明確に区別できるものではなく、同じ職種の中にも混在します。例えば介護職では、利用者一人ひとり状況が違い、その場面に応じた介助が必要な一方、掃除や食事作り等のルーチンワーク(オペレーション業務)もあります。

このように仕事を分類することで、その仕事の難易度や必要な知識、能力が明確になり、人材育成がしやすくなります。

③ オペレーション業務はチェックリスト方式が有効

オペレーション業務の人材育成には、「チェックリスト」が有効です。繰り返し起きる仕事が多いため、チェックリストにしておき、できるように指導していくことで上達のスピードが早まります。

個別性が高い顧客接点サービス業務は、コンピテンシー(業績が高い人の行動事例)を準備し、コンピテンシーに沿った行動を意識して行うことが習得の近道になります。



事務所日誌



●12月の事務所の活動

- 9日 井原商工会議所にて働き方改革相談窓口の対応
- 14日 オンライン早朝読書会「いばら朝喝同好会」に参加
- 15日 オンライン「職場のSDGs推進講座」研修に参加
- 21日 オンラインにてゆうかつ(読書会)に参加
- 29日 ランチェスター経営伊佐「竹田陽一先生」勉強会

■編集好奇

▼初日の出は歩いて、近所の東から昇った太陽がよく見える場所へ行きます。少し前までは早起きして遠くへ行ったりしていましたが、今は近くでも家族で見る初日の出がいちばん落ち着きます。今年も家族仲良く過ごせるようにしたいと思います(SS)

●職場のSDGs推進講座研修に参加して

SDGs(エスディーゼーズ)ってなに？

★教科書にも載っているSDGs

小学校では令和2年度から、中学校では本年度から教科書に掲載されている。知らないのは大人だけ。

★SDGsは2030年までではない

SDGsは2030年の理想の姿に向けて目標を逆算するものであるが、2031年以降も継続が予定。

SDGs経営は、世の中の流れとして必須。

★SDGsは「内側」から

社内の一人ひとりがSDGsを意識し行動しているかがポイント。「内側」から始めることがSDGs推進のカギ