

マルチスキル化実現セミナー



～ 臨機応変に対応できる、しなやかで生産性の高いチームを作る ～

参加無料・ZOOMウェビナー開催

開催日：第1回 2022年 1月 7日 (金) 15:00から16:00

第2回 2022年 1月 20日 (木) 15:00から16:00

概要・お申し込み方法は裏面をご覧ください

◆主催  HUMAN LABO 株式会社ヒューマンラボ

マルチスキル化とは？

電話や窓口での顧客対応や事務処理を集中的に行う職場で、メンバーが自身の業務だけではなく、必要に応じて他者の業務もこなすことのできる状態を実現すること。

チームスポーツの世界で言う、複数のポジションをこなすユーティリティープレイヤーを育て、増やすこと

マルチスキル化の効果

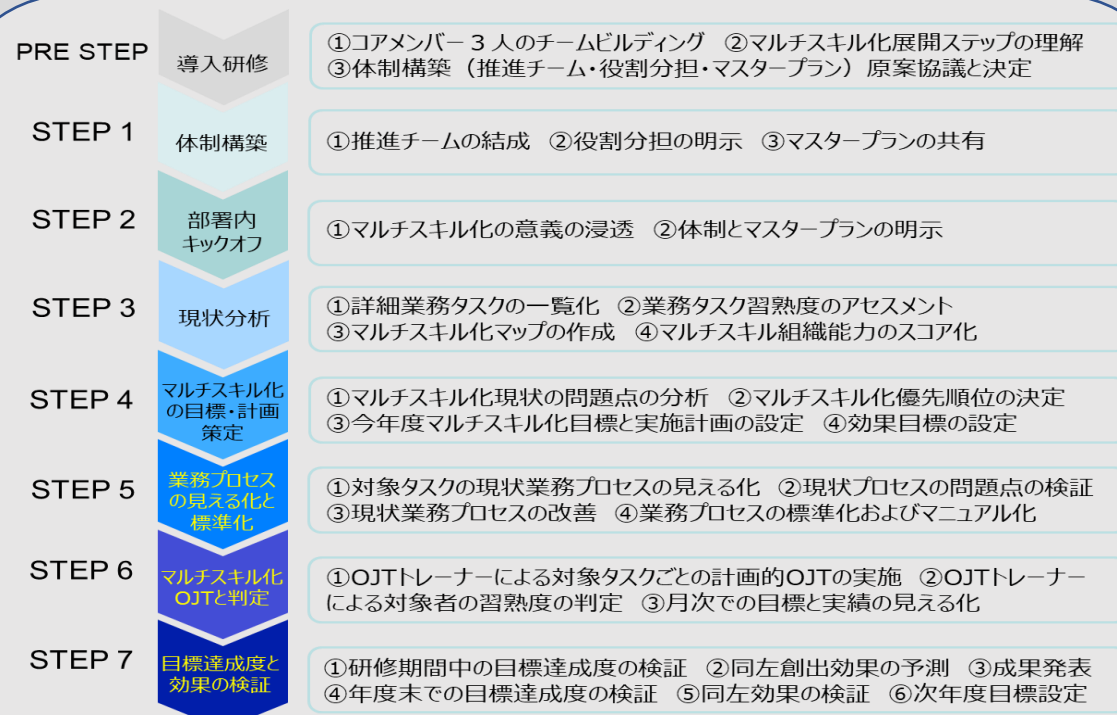
- ・ 自然災害やパンデミック等の「有事」によって、限られたメンバーしか業務ができない状況でも、臨機応変に体制を組み、顧客サービスへの支障を最低限に抑えることができる
- ・ 業務量のピークに合わせて柔軟に体制を整えることができるようになる
- ・ メンバーが計画的に平等に休日を取れるようになる
- ・ 少人数でも生産性の高いチームを作ることができる

マルチスキル化における問題とポイント

- ① これまで経験や口伝えで業務が伝承されてきた →業務の「見える化」が必要
- ② 人によってやり方が違い、質とスピードにバラツキがある →業務の「標準化」が必要
- ③ マルチスキル化の具体的な進め方が分からない →「ツール」と「ステップ」が必要

➡ これらを解決し、効果の高いマルチスキル化に導くプログラムを事例と共にご紹介します！

マルチスキル化実現の7つのステップ



実践企業の声

- 「マルチスキル化マップ」や「OJTの枠組み」等、今後継続して活用できる仕組みを構築することができた
- 業務内容の洗い出しを行ったことにより、把握していなかった業務や業務量を認識することができた
- スキルチェックを実施したことによりスキルレベルが可視化され、OJTの計画にも反映できた
- マルチスキル化にはスーパーバイザー、リーダーだけでなく、コミュニケーターが先生役をすることもあり、グループ全体で取り組むことができた
- 自己評価を実施したことにより、改めて自分の業務に対する習熟度を客観的に知ることができた。それにより、メンバー間の意識に変化が生まれ、具体的にスキルアップする方法の意見が活発になった
- 自身が触っていなかった箇所の業務に対する意識の薄さを実感した
- 仕事のテリトリーを増やすことに、意欲がわいてきた
- 自身の業務を他人に教えることで、STEP UPにつながった

開催概要

【講演者】

津田 陽一 Yoichi Tsuda

株式会社ヒューマンラボ 取締役 マーケティング部長
シニアコンサルタント

シックスシグマ・ブラックベルト（米国GE社）
NLP認定プラクティショナー（米国NLP協会）
DiSC認定トレーナー（米国ワイリー社・日本HRD株式会社）
アクションラーニング・コーチ（日本アクションラーニング協会）



【お申し込み】

下記URLのフォームにてお申し込みください。受信後、担当者よりご連絡させていただきます。

<https://forms.gle/kTLNFhgoj4Ro3FfR7>



第1回 2022年 1月 7日 (金) 15:00から16:00

第2回 2022年 1月 20日 (木) 15:00から16:00

※ご都合の良い方にご参加ください。お申し込みフォームにて選択いただけます。

※講演中の録画・録音・スクリーンショット、ならびにご同業の方のお申し込みはお断りしております。
ご了承ください。

【主催】



人と組織に働きがい創造する
株式会社ヒューマンラボ

〒553-0001 大阪府大阪市福島区海老江2丁目1-3 1 青山ビル 4階

TEL : 06-6131-8703

URL : <https://www.humanlabo.co.jp>

E-mail : hlc@humanlabo.co.jp