【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 専門スキル
講師	寺池光弘 氏 （デロイトトーマツリスクアドバイザリー株式会社　シニアコンサルタント ） ・独立系ＳＩｅｒ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	ＪＵＡＳ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 中級
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