障害対応事例、属人化解消事例から学ぶ他社事例の聴き方、自社への活かし方【会場】(4126230)

AI時代に効く「学び取る力」を鍛える。～障害対応事例、属人化解消事例から学ぶ他社事例の聴き方、自社への活かし方 ～属人化解消（＝暗黙知の形式知化）とリフレーミングを、AI／ナレッジ活用の“土台スキル”として習得します。

開催日時	2026年10月28日(水) 13:30-17:30会場
JUAS研修分類	要件定義から運用(運用)、ビジネススキル(思考法・問題解決)
カテゴリー	IS運用　業務遂行スキル 専門スキル
講師	木村恵己 氏 （ＥＮＥＯＳシステムズ株式会社　問題管理統括　CISA公認情報システム監査人 ） 「現場を守り、経営に貢献する運用組織へ」――その想いを、確かな経験でお伝えします。 システム運用・開発からガバナンス領域まで幅広く経験し、現在は問題管理を統括。 JUASサービスマネジメント研究会では5年間部会長を歴任し、多くの企業の組織・運用課題に伴走してきました。 CISA公認情報システム監査人の視点で、悩みの奥にある”真の課題”を見抜く独自フレームワークを確立。他社事例を自社の変革へと落とし込む実践知をお伝えします。
参加費	JUAS会員企業/ITC：23,650円 一般：30,250円（１名様あたり　消費税込み、テキスト込み）【受講権利枚数1枚】
会場	一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（NBF東銀座スクエア２F）
対象	・システム運用担当者／システム運用管理者 ・障害対応・インシデント対応に関わる方、運用品質の向上・省力化を図りたい方 ・業務の属人化に課題を感じている方（運用に限らず企画・開発・保守など幅広い業務担当者） ・チーム運営を担うリーダー・管理職（権限委譲・従業員満足度・エンゲージメント向上に関心のある方）・若手～中堅の育成担当・OJT担当の方 ・今後AI／ナレッジ活用を進めたい方（暗黙知の形式知化・問いの設計といった“土台スキル”を身につけたい方） 初級
開催形式	講義、グループ演習
定員	15名
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）
特記	申込時アンケートにご協力ください。
ITCA認定時間	4

主な内容

■受講形態
会場のみ（オンラインなし）
■テキスト
当日配布
■開催日までの課題事項
特になし

このセミナーでは、実際に行われている障害対応業務において、実際に「基準時間内での暫定対応の実現」と「従業員満足度の向上」を実現している2つの障害対応事例を題材に、障害対応・属人化解消を通じて、他社事例を自社に役立てるための聴き方・落とし込み方をグループワーク形式で学びます。

＜対象者＞
・システム運用担当者／システム運用管理者
・障害対応・インシデント対応に関わる方、運用品質の向上・省力化を図りたい方
・業務の属人化に課題を感じている方（運用に限らず企画・開発・保守など幅広い業務担当者）
・チーム運営を担うリーダー・管理職（権限委譲・従業員満足度・エンゲージメント向上に関心のある方）

・若手～中堅の育成担当・OJT担当の方
・今後AI／ナレッジ活用を進めたい方（暗黙知の形式知化・問いの設計といった“土台スキル”を身につけたい方）
・他社事例を聞いてもなかなか自社へは適用できない、どうすればいいのか？と思っている方
・障害対応者の従業員満足度を上げたいと考えている管理者の方
・従業員満足度と障害対応の迅速性を高めたいと思っている方
・障害対応業務の属人化を解消したいと思っている方
・障害対応を組織的対応にしたいと思っている方
・属人化解消事例を聞きたい方
・他社事例を活かして運用品質の向上、省力化を図りたいと思っている運用担当者の方
・障害対応だけでなく、他社事例のポイントを押さえるコツを知りたい方

＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

＜本セミナーで得られること＞
・他社事例から自社に活かせる分野を抽出する「聴き方の型（フレームワーク）」
・属人化を“悪”と決めつけず、目的に立ち返って解消する考え方
・権限委譲・役割分担・人事制度の工夫による、意思決定の迅速化と従業員満足度向上のヒント
・リフレーミング（良い問いを立てる）による、真の課題設定の技術

＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

＜内容＞
1. なぜ他社の事例を聞いても自社に活用しづらいのか？
2. なぜERP導入事例はそのまま他社に適用できるのか？
3. 題材となる事例（１）
　障害対応専任組織で対応しているケース
4. 題材となる事例（２）
　障害対応を輪番制で対応しているケース
5. 2つのケースに共通している考え方とは？その考え方を自社にどう落とし込むのか？
6. 2つのケースのやり方はなぜ違うのか？自社ではどんなやり方が出来るのか？
7. 属人化解消事例から学ぶ大切な観点とは？
8. 課題解決に向けてとらえるべき、課題の本質、真の課題とは？
9. 事例を聴くときの聴き方のフレームワーク（法則/方程式）とは？
10. 事例を聞くときに発表者の目線を意識する意味とは？
11. 事例における論理設計と物理設計（機能と物理）とは？
12. 事例に潜む秘訣の見抜き方

＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝
＜関連スキル領域＞
IS運用／業務遂行スキル、専門スキル
問題解決・課題設定（リフレーミング／本質思考）
ナレッジマネジメント／属人化解消・業務標準化
組織マネジメント（権限委譲・役割分担・組織設計の考え方）
コミュニケーション（ジョハリの窓・目線合わせ・伝え方）

＜AI活用への発展領域＞
暗黙知の形式知化スキル（属人化解消の考え方は、AI／ナレッジ基盤で“再利用可能な知”を蓄積する前提になります）
良い問いを立てる力（リフレーミング）（生成AIの活用効果を左右する「問いの設計・課題設定力」に直結します）
＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝