

オペレーショナルミス対策研修

～現場のミスに対する実効性の高い処方箋～

概要

「ちょっとしたミスによって情報が漏えい」「うっかり確認し忘れて重大クレーム」「事前の協議が足りなくて契約解除」といったオペレーショナルミスを防ぐ方法を学ぶとともに、万が一現場でミスが生じても会社全体のリスクにならない方法を習得します。演習によって、オペレーションごとにプロセスと要因を分析し、どの事象のどのような要因にミス発生の要素があるのかを特定する手法を学び、改善の方法を考えます。

対象

現場管理者、現場リーダー

研修時間

6時間

カリキュラム例

| 内容 | 形式 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| オペレーショナルミスの考え方 <ul style="list-style-type: none">・ヒューマンエラーと組織リスクの考え方・ヒューマンエラーの要因・業務の確実性とスピードのバランス・情報漏えいの事例(手順と要因の解説)・スイスチーズモデル・リスク要因の洗い出し例 | 講義 |
| ミス防止に必要な考え方と手法 <ul style="list-style-type: none">・オペレーションなるミスの事例を洗い出し(個人ワーク)・複数の事例から、演習で扱うテーマを選定(グループ)・オペレーション上の適正な手順を書きだす(グループ)・事例の要因を書きだす(個人ワーク)・個人であげた要因をグループ内で共有(グループ)・模造紙にフォーマットをつくり意見交換・共有・要因を掘り下げる | 演習 |
| 演習内容の発表 <ul style="list-style-type: none">・グループを選定し、3～4グループの検討内容を発表・グループを超えた意見交換・講師コメント・対策への考え方を解説 | 発表・共有 |
| 対策ワーク <ul style="list-style-type: none">・掘り下げた要因から考えられる対策について意見交換・グループでまとめ・発表・共有・講師コメント・質疑応答 | 演習 |
| まとめ | |