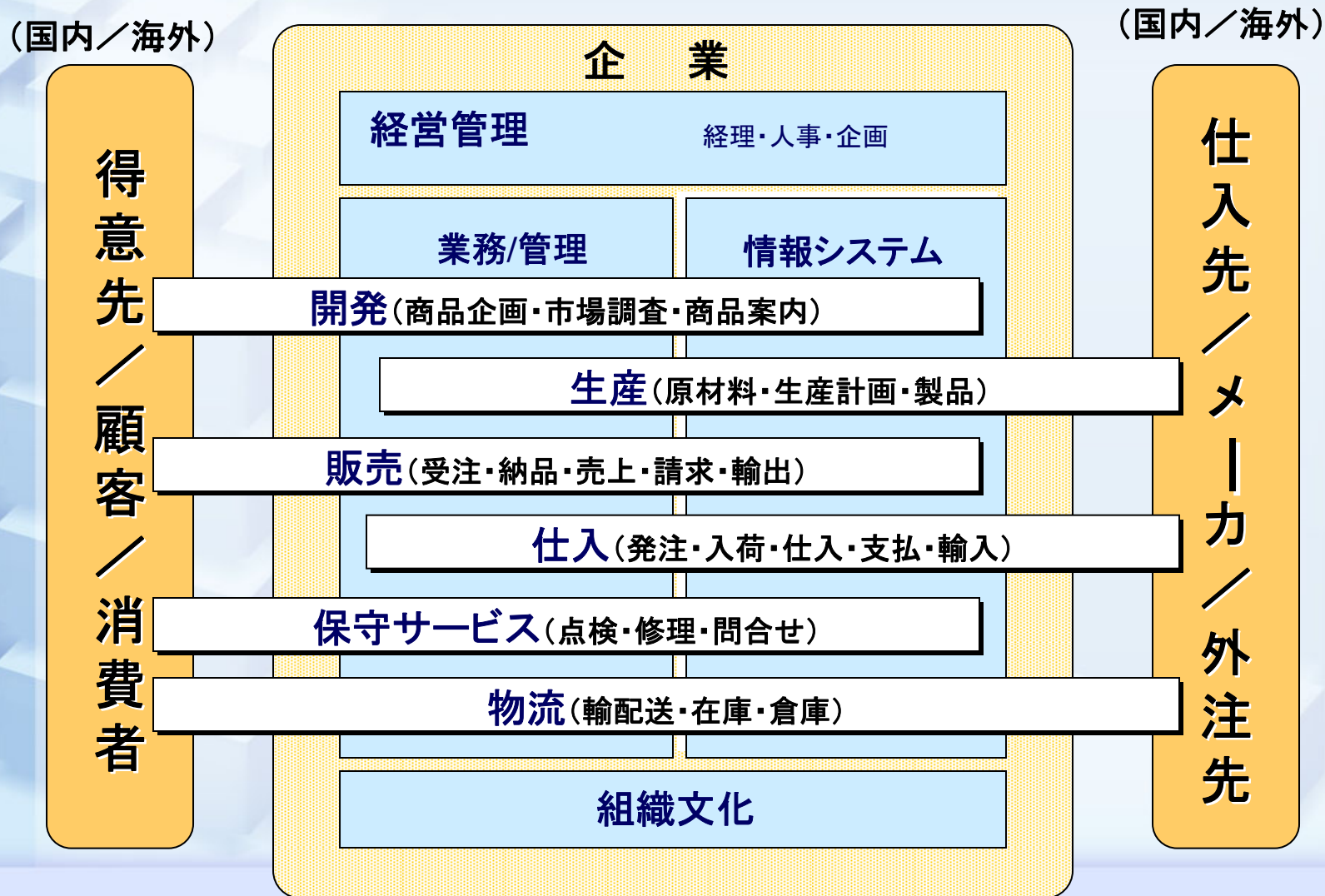


# 第8章 「業務知識」の習得

- 8-1 企業と業務
- 8-2 業務とは
- 8-3 業務モデル
- 8-4 「業務知識」の獲得方法

# 第8章. 「業務知識」の習得

## 8-1 企業と業務



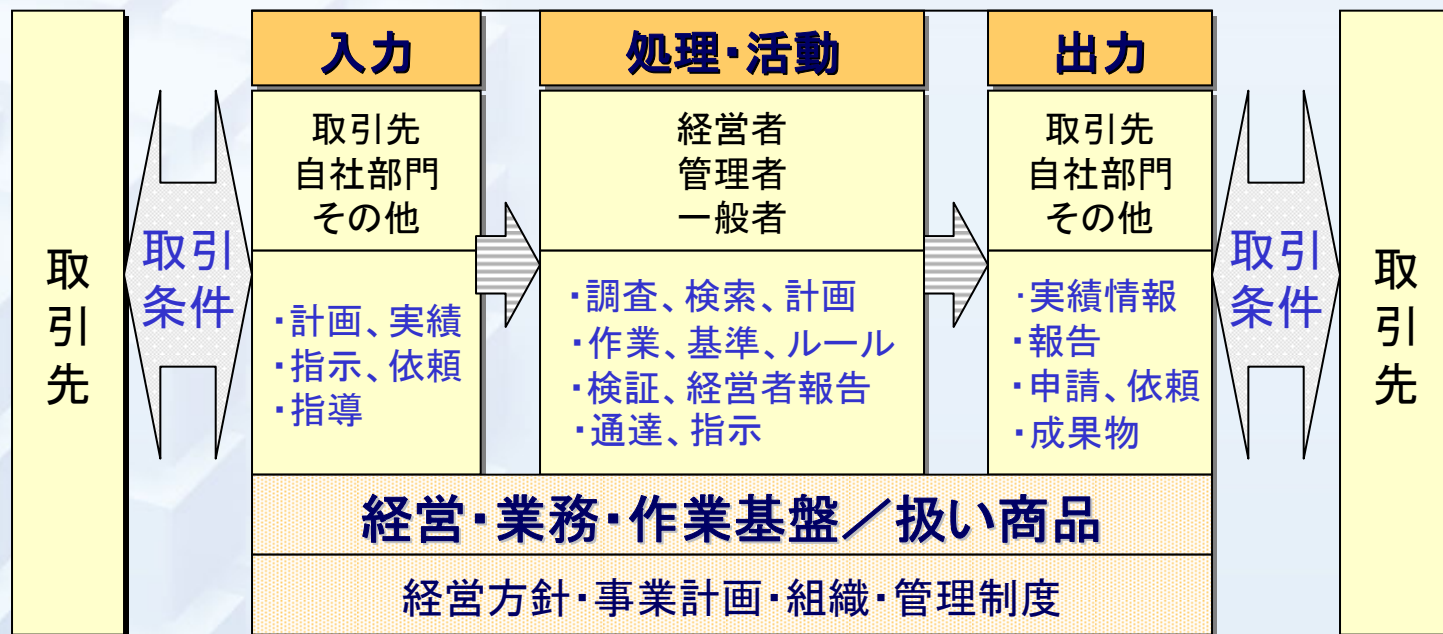
## 8-2 業務とは

事業を支える1つの仕事であり、事業の目的を果たすための定型的な**仕組み**と非定型を基本にして行われる営みである。

目的	<ul style="list-style-type: none"><li>① 事業目的の実現</li><li>② 利益の増大、経費の低減、売上の拡充</li><li>③ 業務の効率化、顧客満足の上昇</li></ul>
要素	<ul style="list-style-type: none"><li>① 機械・情報システム・ネットワークなどによるインフラ</li><li>② 業務ルール／指示／判断などのマネジメント</li><li>③ 生活／意欲／福祉などを支える企業文化</li></ul>
構成	<ul style="list-style-type: none"><li>① 人・もの・お金・情報 —— 経営資源の活用</li><li>② 取引条件 —— 社会／取引先との決め事とルール</li><li>③ 経営管理 —— 事業／業務のコントロール</li></ul>

# 第8章. 「業務知識」の習得

## 8-3 業務モデル

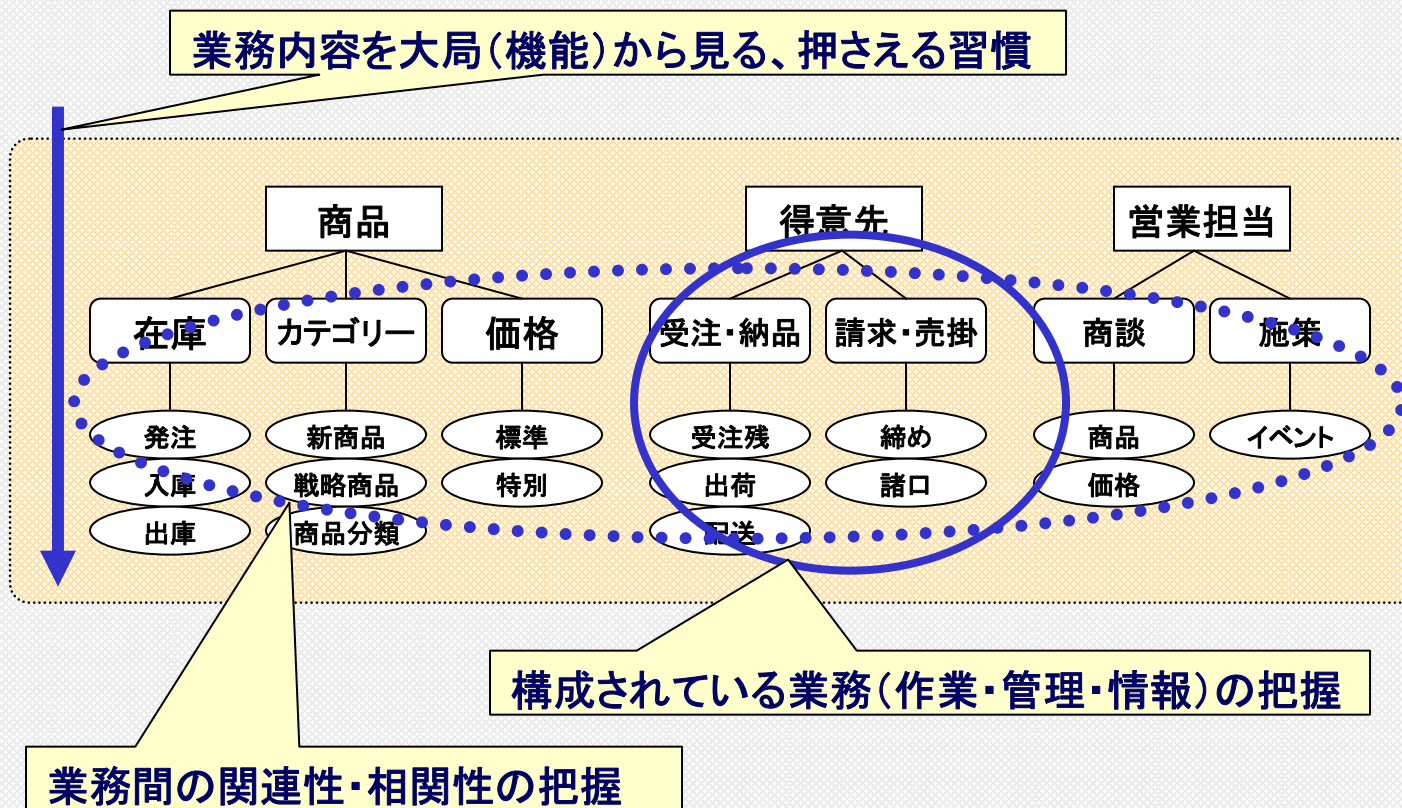


- 入力・出力に対して、取引先との条件(受注・発注・・・)がある。
- 扱う商品(有形・無形)に応じて、取引条件と業務処理がある。
- 必ず、経営管理としての利益管理などのマネジメントがある。

# 第8章. 「業務知識」の習得

## 8-4 「業務知識」の獲得方法

### A) 大局観



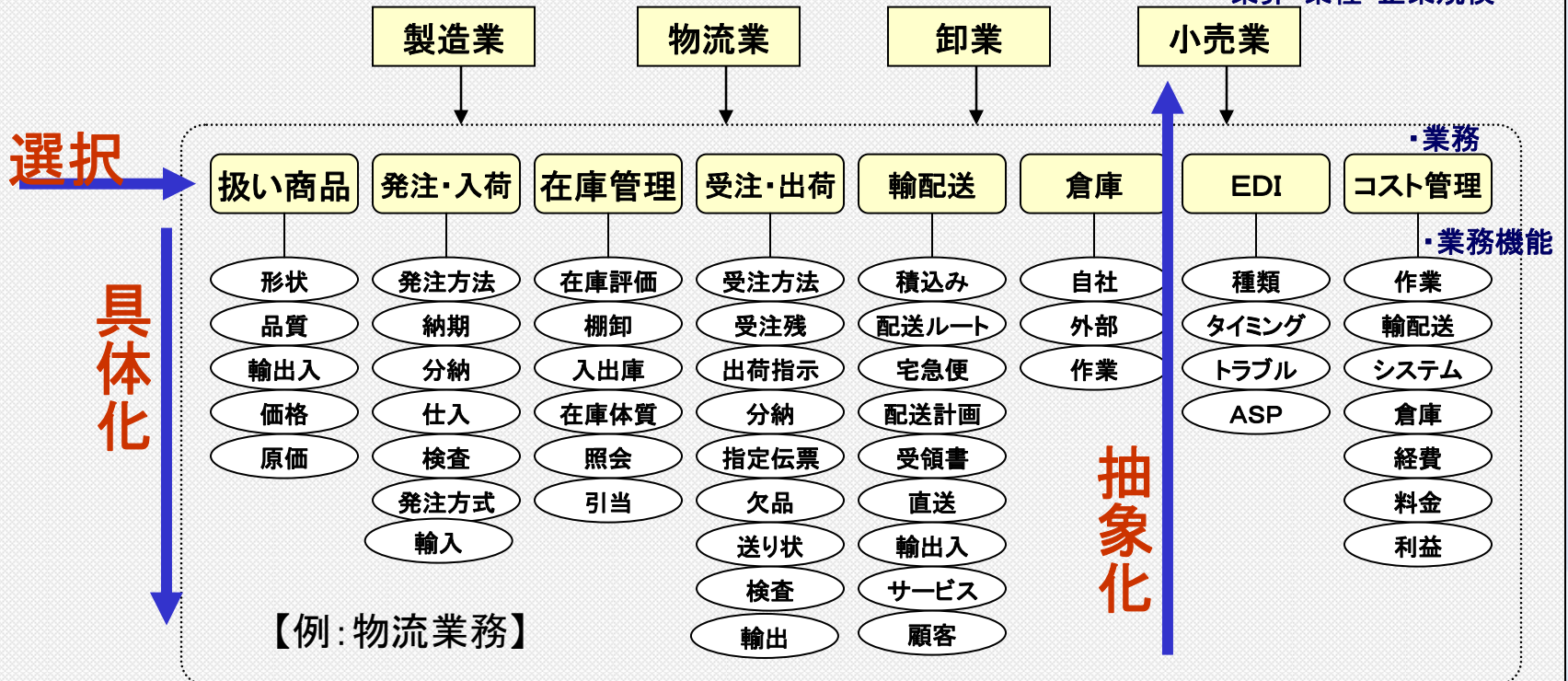
# 第8章. 「業務知識」の習得

## 8-4 「業務知識」の獲得方法

### B) 抽象化と具体化

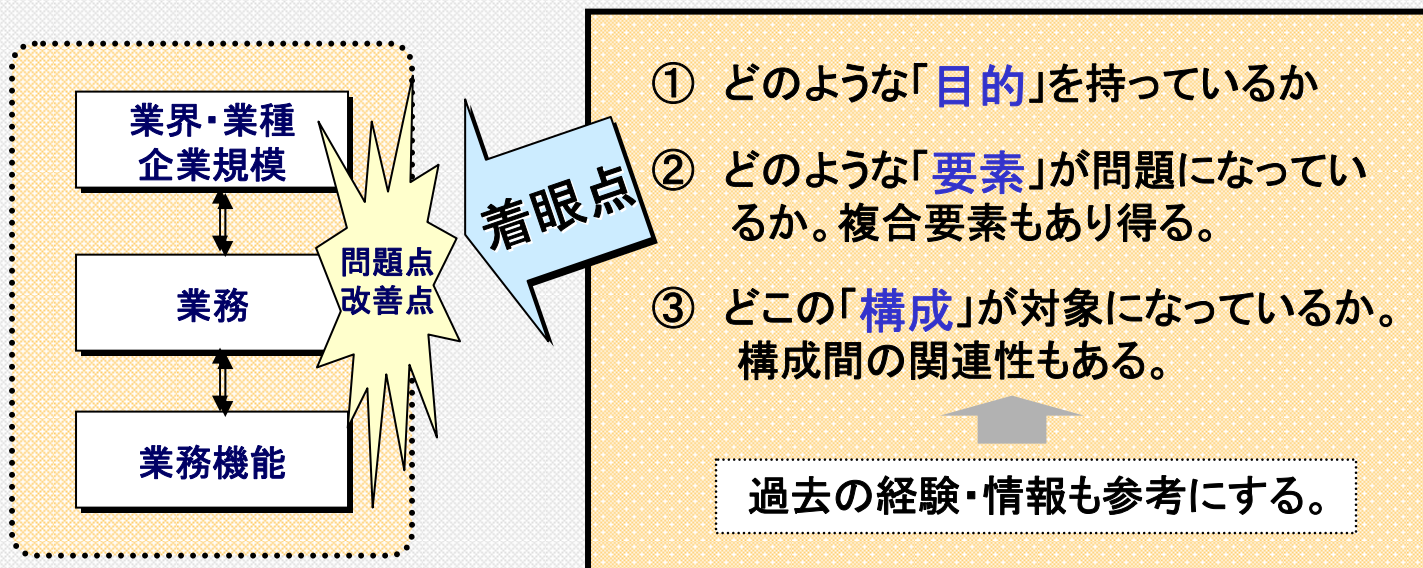
- ・ 業界、業種、企業規模が異なっても、共通の業務・業務機能から見る。
- ・ その顧客の持っている特性から、必要な業務機能の選択を行う。
- ・ 顧客の要求仕様に合わせて、業務機能を具体化する。

・業界・業種・企業規模



## 8-4 「業務知識」の獲得方法

### C) 問題点への着眼点



- この着眼点で、問題点・改善点の対象を明らかにする。
- 対象に対して、問題解決策・改善策を自力で創る。

・ 分からないことは、顧客・先輩・上司に聞く。  
・ 良き事例(失敗事例も)を入手し、理解をする。  
・ 目標を持って経験を積む。

## 8-4 「業務知識」の獲得方法

### D) 業務への着眼点

#### 商品

- ・モノ、サービス、物件・・・
- ・形の有無、形状、特徴・・・
- ・取引価格(高低)、契約・・・

#### 管理

- ・経営管理(分類、組織・・・)
- ・利益管理(コスト、利益・・・)
- ・予算、目標、サイクル・・・

#### 商流

- ・売上条件(計上・伝票・返品・値引・・・)
- ・請求条件(請求先・締め・回収・・・)
- ・仕入条件(単価・計上・返品・・・)
- ・支払条件(支払先・締め・方法・・・)

#### 物流

- ・受注条件(種類・手配・納期回答・・・)
- ・納品条件(分納・直送・納品先・・・)
- ・発注条件(方式・媒体・納期回答・・・)
- ・入荷、在庫条件(検査・仕入・方法・・・)

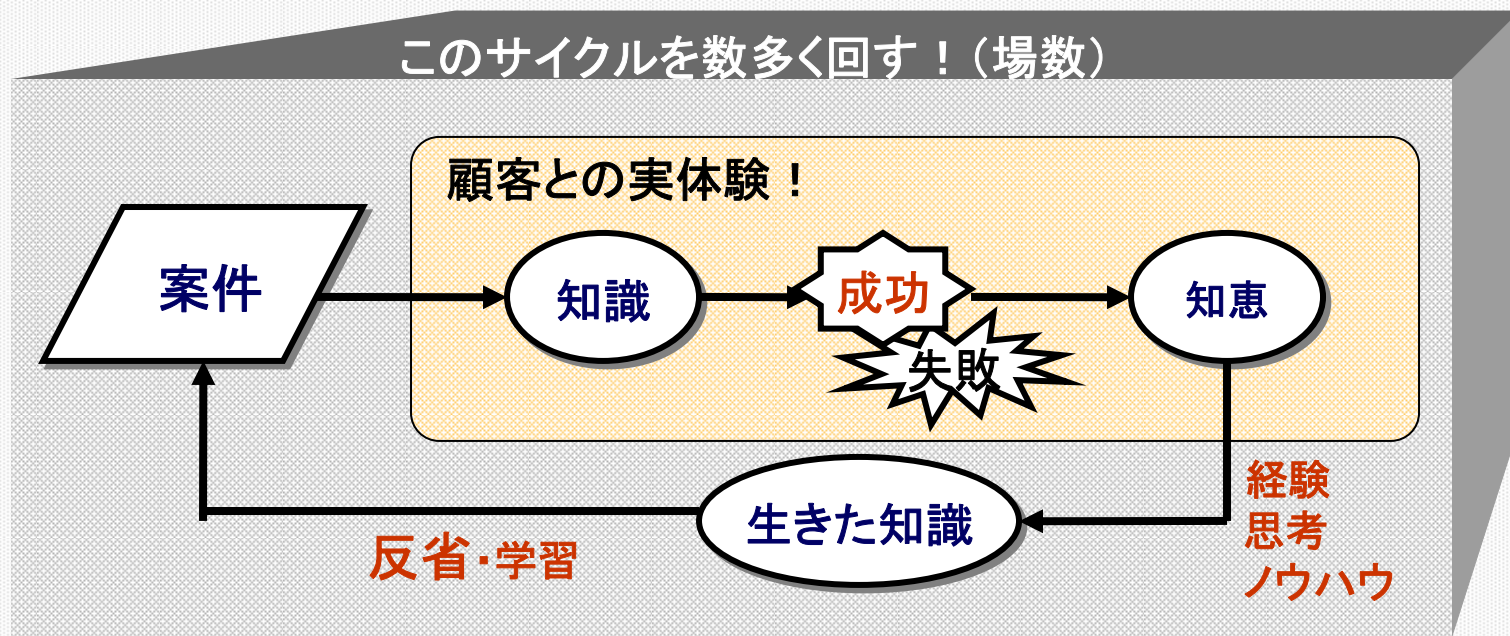
\* 業務はこれらの事柄が関連し合って動いている生き物である。



## 8-4 業務知識の獲得方法

### E) 実践

(「失敗を生かす仕事術」畑村洋太郎 : 参考)



- 顧客との実体験(整理力・問題解決力)が伴って、生きた業務知識が身につく。
- 仮説設定(あるべき姿・機能・仕組み)とその実績との差異発見・反省が、生きた業務知識の材料になる。



**(参考)**  
**事業環境の変化と情報システム**

## ● 組織横断による課題解決



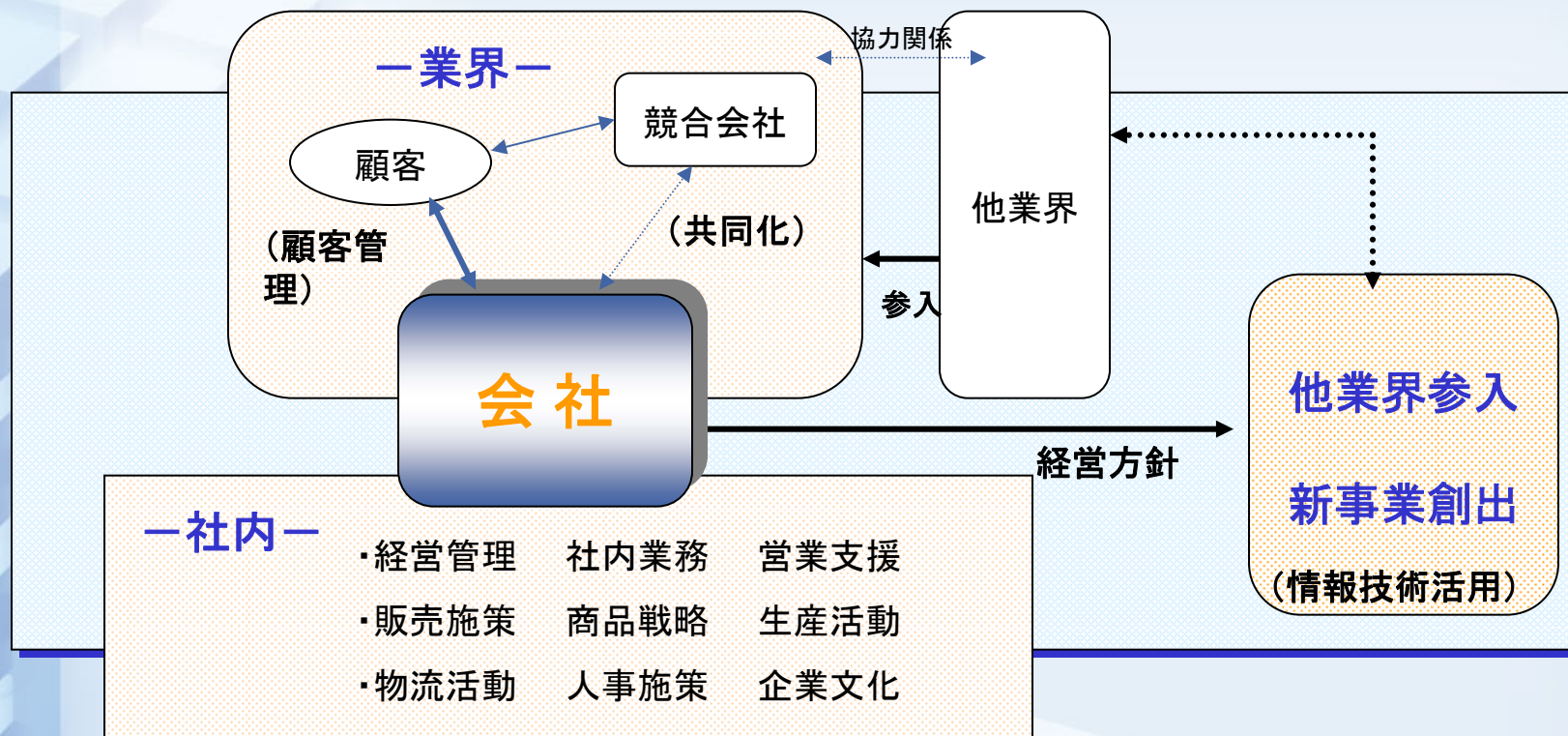
### ① 全体最適による

- ・ 事業基盤の強化
- ・ 競争優位の確保
- ・ 業務課題の解決
- ・ 意志決定の迅速
- ・ 省力化の実現

### ② 情報技術の発展による

- ・ 情報基盤の強化
- ・ 取引環境の変化
- ・ 情報活用の促進

## ● 企業活動の環境



- ・ 情報技術の発展により、業界内・業界間の流通取引の進展・改定・共同化
- ・ 顧客ニーズがハードウェアからソフトウェア(事業基盤・情報活用・業務処理)志向
- ・ 顧客が情報技術・活用に関する情報を持ち、経営方針の具体化として情報武装を志向

## ● 情報システムの活用分野

