

ステップ 1-2 情報の整理

ステップ 1-1で収集した職務の情報は、「業務の内容」と「責任の程度」の2つの視点で整理します。

1 業務の内容

● 「主な業務」の抽出方法

収集した職務の情報について、以下のポイントに基づき、「主な業務」を選び出します。

ポイント1 その職務の特徴を表し、かつ、無くてはならない業務ですか？

例えば、「受発注伝票の作成」は、営業事務職にとって、特徴的な業務と言えるでしょう。一方、「電話対応」「打合せへの参加」「職場の整理・整頓」といった業務は、どの職務でも行われることであり、業務というよりは、業務の目的を実現するための手段です。「電話対応」が、顧客の問い合わせに回答しながら、受注に結び付けていく業務であれば、「受注業務」であり、商品についての問い合わせに回答する業務であれば、「商品説明」という業務となります。また、顧客からの電話を担当者に取り次ぐだけであれば、「取り次ぎ」が業務です。

ポイント2 その成果が事業に対して大きな影響を与える業務ですか？

例えば、スーパーマーケットの販売職にとって、「レジ打ち」業務は、事業に大きな影響を与えると言えます。これを正確にできなければ、売上の正確な把握に影響を与えるからです。

ポイント3 社員の職務全体に占める時間的割合・頻度が大きい業務ですか？

例えば、コールセンターのオペレーターが、労働時間の大部分を、「電話によるクレーム対応」に費やしている場合などを言います。



● 「取り扱う対象・範囲」

抽出した「主な業務」について、それぞれの業務ごとに取り扱う対象や範囲を整理します。

例えば、人事・総務部門で、法令や規定に基づく手続き事務があり、社会保険関係を担当しているパート社員Aさんと、給与関係を担当している正社員Bさんがいる場合、以下のように整理できます。「主な業務」は、Aさん、Bさんとも「規定に基づく手続き事務」、「取り扱う対象・範囲」はAさん「社会保険関係」、Bさん「給与関係」となります。

● 「必要な知識や技能の水準」

対象となる社員の「主な業務」が一見すると異なっている場合は、その業務が、どのような知識や技能を必要としているかを整理します。

《整理の仕方の例》

①がもっとも簡単なレベルで、④に行くに従い、レベルは高くなります。

- ①手順書やマニュアルを読めば、あるいは口頭での指導があれば、すぐに（その日の内に）身につくレベル
- ②手順書やマニュアルを読んだ上で、あるいは口頭での指導を受けた上で、数日間の経験を積んで身につくレベル
- ③数ヶ月の実務経験を積んで身につくレベル
- ④実務経験だけでなく、専門的な知識（簿記やIT知識など）が求められるレベル