

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。

I 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引き継ぐだけであれば、「引き継ぎ」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られます。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。