

盛り込む項目

| | |
|--------|---|
| ①目的 | <ul style="list-style-type: none"> ・何のために、その業務・作業（行動）をするのかを明確にする ・誰のためにするのか（お客様・自社〔店〕・自分自身） ・なぜ、その作業（行動）が必要なのか |
| ②達成基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・目的を達成した状態・あるべき姿など |
| ③生産性基準 | <ul style="list-style-type: none"> ・その業務・作業に必要な時間・回数・頻度等の標準時間・所要時間 |
| ④準備（物） | <ul style="list-style-type: none"> ・その業務・作業（行動）をする上で必要な道具・資料など |
| ⑤手順 | <ul style="list-style-type: none"> ・その業務・作業（行動）を行うステップ・順番 |
| ⑥動作 | <ul style="list-style-type: none"> ・各手順で行う動作（その留意点・ポイント・失敗例・悪い例など） |
| ⑦言葉 | <ul style="list-style-type: none"> ・各手順で必要とする言葉づかい・用語（セリフなどはキッチリ書き込む） |
| ⑧心構え | <ul style="list-style-type: none"> ・一連の業務・作業（行動）に必要な心構え・チェックポイントなど |
| ⑨その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・この業務・作業は、いつ、誰が、どのようなサイクル（毎日・1時間ごと等）で行うのが一番適切かを明確にする（業務・作業計画づくり等に活用する） |