



※業務改善洗い出し・リスク評価・対応シート

	割合	あなたの部署の業務	過去のミス・トラブル事例	アプローチ方法	対応例
日常の業務					
注意すべき業務					
特に注意すべき業務					

※業務改善洗い出し・リスク管理・対応シートの作成例

	割合	あなたの部署の業務	過去のミス・トラブル事例	アプローチ方法	対応例
日常の業務	90%	電話営業	間違い電話多発	正確化	コンピューター・テレフォニー化
		書類保管	書類紛失	ルール厳格化	書類への保管期限明示・時系列ファイリング
		顧客受付	待たされたことによるクレーム	公平化	一列行列方式
		請求書発行	計算ミスによるクレーム	チェック厳格化	人を変えて再チェック
		ダイレクトマーケティング	宛名ミス(文字のミス)	単純化	一律「〇〇担当部署さま」に
注意すべき業務	3~7%	店舗管理	繁忙日人員不足	管理強化	前年、前々年の実績比較チェック
		クレーム対応	担当者の独断による二次災害	ルール化	クレーム窓口の一本化・管理者対応のルール化
		システム・メンテナンス	会社基幹システムの全面障害	リスク管理化	コンティンジェンシプラン(緊急時対応計画)の作成
		取引先との連絡	メール誤発信によるトラブル	ルール化	eメールの定例閲覧チェックのルール化・周知
特に注意すべき業務	1~3%	リスク管理	顧客リストの社外への持ち出し	リスク管理化	管理者における部下の定例面談・動態観察
		営業	契約書なしでの水掛け論	ルール化	他部署による契約書事前締結のルール化
		人事管理	解雇トラブル	リスク管理化	就業規則の周知、コミュニケーション改善
		人事管理	残業時間オーバーによる労基法違反	システム化	警告システムの導入