

Title	百貨店におけるオペレーションの改善-発注業務に対する一考察-
Sub Title	
Author	有家恵子(Arie, Keiko) 河野宏和
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1995
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1995年度経営学 第1141号 複写許諾が必要
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001995-1141">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001995-1141</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

学生氏名

有家 恵子  
(株式会社岩田屋)

主査 河野 宏和

副査 小野桂之介

和田 充夫

所属

河野 宏和 研究室

中村善太郎

## 百貨店におけるオペレーションの改善

### —発注業務に対する—考察—

本論文は、百貨店のような接客サービス業において、単純作業の効率化を図り、それと同時に従業員の仕事のやりがいや充実感という要素も追求しながら、仕事のスリム化をはかるという考えで考察を進め、その方法論を示すことを目的としている。

その基本的な考え方は、仕事をそこで使われる「もの」が互いに関係しながら形成する「状態」に着目し、その状態が時間の経過に伴って変化していく過程であるにとらえ、その状態の推移を行っていくための変化を分析することによって、よりよい仕事のやり方が探求できるというものである。ある状態において、着目すべき「もの」をあげ、それが次の状態に移るときどのように変化していくか、状態を推移させるために必要最小限度のステップはどのようなものかといった点を考える。状態の差を埋める必要最小限のステップを、本論文では「基本変換」と呼んでいる。

具体的な方法としては、まず、仕事の中の安定した「状態」を定め、その状態推移を促す基本変換を考える。その後、そこで行う基本変換は、機械的な対応で効率のみを求めていくことができるステップか、従業員のARTを追求すべきステップかを検討する。効率を求めるべきステップでは、現状業務のステップと基本変換のステップを比較検討を行い、無駄と思う作業はできるだけ排除していく。また、従業員のARTを追求すべきステップでは、基本変換をやりやすくするようなアイデアを自由に考えてみるようなデザインのアプローチを採用する。また、具体的な仕事のステップの設計に大きく影響を与える手段についても、問いかけを行い、改善策を導いている。

このように、ある程度具体的な改善のやり方を提示したことで、従来、業務改善の具体的な手法を持たなかった百貨店業界において、本論文は業務改善の方法論を構築していく際の一助になると考えられる。