

Title	サービス業における業務の在り方についての一考察 - 銀行業を例に -
Sub Title	
Author	雨谷剛(Amaya, Tsuyoshi) 河野宏和
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	1996
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 1996年度経営学 第1229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=KO40003001-00001996-1229">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00001996-1229</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	雨谷 剛 (株式会社駿河銀行)	主査 河野 宏和 副査 小野桂之介 矢作 恒雄
所属	河野 宏和 研究室	中村善太郎

## サービス業における業務の在り方についての一考察 —銀行業務を例に—

近年の都市銀行のリテール重視政策により、地方銀行の競争環境は厳しさを増している。コミュニケーションを生命線とする地方銀行にとっては、如何に顧客に振り向ける時間を創出し、人間が介在するサービスを充実させるかが生き残りの鍵となる。本研究は、この様な問題意識から、銀行を含めたサービス業の業務改善手法の確立をテーマとした。本研究では特に、構造化された分析手法が確立されていないといえる非定常的な業務を主たる研究の対象とし、「業務の観察」から「分析」、「問題発見や改善のためのシステムティックな問いかけの整備」までを一連の構造化された分析手法として確立し、提示することを目的としている。

具体的に本研究では、フィールド調査により抽出された合計1400余りの要素作業を理論的考察のデータベースとし、作業全体を個別の要素作業の連鎖として把握し、個々のステップを日本語の基本的な文章構造で分析する方法を提案している。そして業務の目的や作業手段の使いやすさ、アウトプットの活用、本部や他行といった支店外部とのやり取りの付加価値といった観点に立って、それらのリストされた業務や要素作業から問題点や改善の着想を導くための問いかけを整備し、実際にそれらの問いかけを適用して、銀行業務に内在する問題点を指摘し、実行可能と思われる改善案を提示している。これらの研究成果は、銀行業務に限らず、広く間接業務を改善していく方法論として応用することが可能である。