



## 目的別/ 1日研修

Revised

# 業務マニュアル作成

## 2大テーマパークで学んだ「活用できるマニュアル」の作り方

### ➤ 本研修の概要とねらい

講師が2大テーマパークで学んだ「読みやすい」「理解しやすい」「行動しやすい」「成果につながりやすい」という点にこだわった「活用できる」マニュアルの作成方法について、考え方や具体的なノウハウを学ぶ。

### ➤ 主なコンテンツ

マニュアルづくりで盛り込むべき11キーワード、11キーワードを盛り込んでマニュアルを作ってみる、活用できるマニュアルかどうか分かる15のチェックポイント、形骸化しないマニュアルにするために普段から心がけること など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

### ➤ 演習/実習の内容

ワーク「地図を伝える」「マニュアル作成演習」など多数

### ➤ 受講対象(推奨)

全職員

### ➤ 講師からの一言

テーマパークは600種類もの業種の集合体と言われています。さらに老若男女が働く環境で作られるマニュアルはわかりやすく、どんな業種にでも活用できます。



一般社団法人 日本経営協会講師  
清水 群(しみず ぐん)

(株)オリエンタルランド、(株)ユー・エス・ジェイにて勤務。日本の2大テーマパークにて接客サービス向上を促進するトレーニングを延べ1,000人以上の従業員に実施し、従業員・顧客満足度の向上に貢献。5年連続で社内表彰されるアイデアを連発。

独立後は接客業を中心にリピーター獲得を切り口に売上向上、人材育成、商品開発から統計学を使った経費削減などを支援している。

テーマパーク流の人材育成で課題解決力を持った社員の育成に尽力している。

CS向上・接客、リーダー育成、統計学、アイデア作成、などのテーマの研修で活躍中。

### 本講師の他の研修

- リーダー育成
- CS向上

# 業務マニュアル作成

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
はじめに 1. ワーク①地図を伝える 2. テーマパークと自治体の共通点 3. マニュアルを作成するときに最初に決めておくべき3つのポイント	☞ワークを通じて楽しみながら“マニュアル作りに大切なこと”を学ぶ。 ☞テーマパークのマニュアルが自分たちにも活用できるということを知る。 ☞マニュアルを作成するときに決めておくべき3つのポイント(書類の構成、管理者、見直すタイミング)を学ぶ。
昼食	
4. マニュアルづくりで盛り込むべき11キーワード 5. 11キーワードを盛り込んでマニュアルを作ってみる 6. 活用できるマニュアルかどうか分かる15のチェックポイント 7. 形骸化しないマニュアルにするために普段から心がけること 8. まとめ	☞読みやすい、理解しやすい、行動しやすい、成果につながりやすいマニュアルを作るには11のキーワードを学ぶ。 ☞普段の業務について、マニュアルを作成する。 ☞実際のマニュアルをご持参いただければ、その場でチェックする時間も設けます。  ☞ペアで学びの共有

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ☞わかりやすいマニュアル作成方法だけでなく、形骸化させないためのポイントまで学べたのが良かったです。
- ☞マニュアル作成の面では、テーマパークの業務と公務で共通する部分が有ることに驚きました。職場でのわかりやすいマニュアル作りに生かします。

### ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞講師は10年間日本の2大テーマパークで、管理者層から現場まで異なる階層の方々が使用するマニュアルを作ってきました。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>