

**FOSC(ファシリティオフィスサービスコンソーシアム)**  
**SD スキルディクショナリー**

Ver.1

2006年4月12日  
2006年12月1日  
2007年2月18日

このスキルディクショナリーは、FOSCファシリティ・オフィスサービスコンソーシアム(旧OFSコンソーシアム)の著作物です。無断での引用・使用を禁止します。  
Copyright (C) 2006 Facility & Office Services Consortium (Re-named from OFS Consortium) . All Rights Reserved.

FOSC ファシリティ・オフィスサービスコンソーシアム  
スキルディクショナリー使用許諾条件

本条件は、ファシリティ・オフィスサービスコンソーシアム（以下「本会」という）が、スキルディクショナリー（以下「SD」という）の提供にあたり、その使用条件について本会とSDの被提供者（以下「利用者」という）との間で規定するものです。

なお、本条件は、旧 OFS コンソーシアムが、2006年12月1日に FOSC(ファシリティ・オフィスサービスコンソーシアム)として設立したのを期に、OFS コンソーシアムの権原を FOSC に継承したものです。

## （目的）

第1条 本会の目的を、ファシリティサービス・オフィスサービス・総務事務などの業務を提供する企業・団体及び個人に対し、専門的知識・技術をもって、顧客満足・ブランディング・生産性の向上に寄与する活動とし、SD は、この活動の中心を担い、専門的知識・技術を定義するものとして、本会によって開発するもので、SD の共有、情報交流を通じて、業界全体の活性化を図ろうとするものです。

## （使用条件）

第2条 SD の著作権は本会に帰属します。

- (1) SD は、本会の目的に沿った範囲内で自由に利用できるものとします。ただし、利用に際しては、本会の著作物である旨を明示または明記するものとします。
  - (2) 上記の目的を超える利用であって、利用者が第三者の営利のための使用については、本会の承諾を必要とします。
  - (3) 本会は、利用者が SD に変更、追加等を行なうことは妨げません。ただし、本会推進のために必要に応じ情報提供を行なうものとします。
  - (4) 利用者が SD に変更、追加等を行なった場合も、利用者が自ら行なった変更、追加等に関しても、著作権の帰属の主張をしないものとします。
  - (5) 利用者間において著作権に関する疑義が生じた場合は、本会協議にてこれを解決するものとします。
2. 本会または利用者が第三者に SD を提供する場合も前項趣旨と同様に著作権法の範囲内での利用を許諾するものとし、第三者の社内または営業行為のために成果物に変更、追加、一部抜粋等を行なうことは、出典元が本会であることの明示を条件としてこれを妨げないものとします。

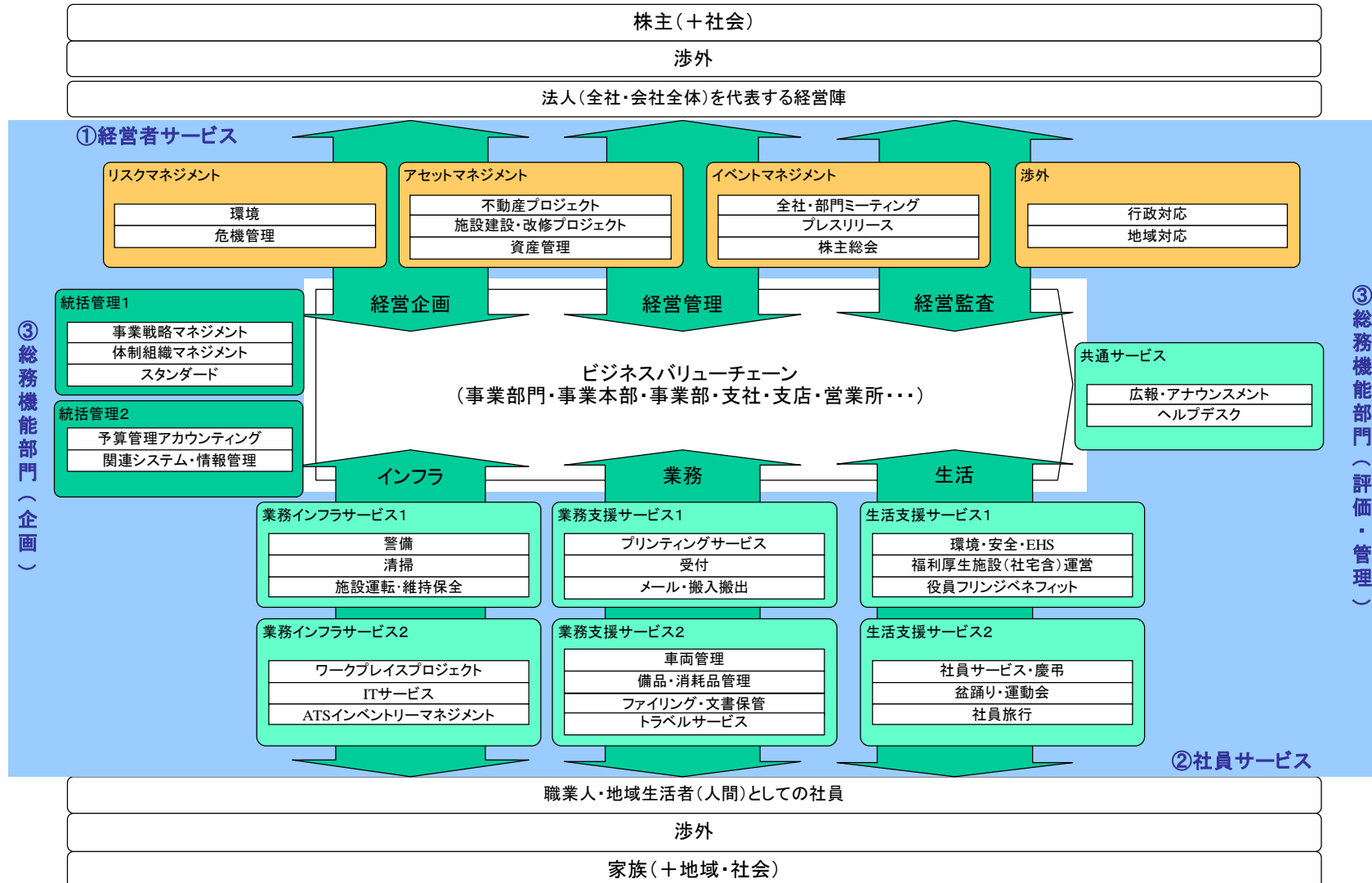
## （権原の移行）

第3条 本会の活動が、発展的に新たな団体あるいは法人（以下「新団体」という）に移行される場合は、SD に関するすべての権原は新団体に移行するものとします。

以上

発行 FOSC ファシリティ・オフィスサービスコンソーシアム  
2006年12月1日改訂  
2006年4月12日制定(OFS コンソーシアム)

SD サービス(ジョブ)マップ



## SD 業務記述 Job Description

サービス大項目	定義	サービス名	定義	業務概要・項目
リスクマネジメント	企業活動に悪影響を及ぼす自然災害、事件、事故、テロなどによる経営の不確実性(リスク)の不動産施設の管理に関する部分を明らかにし、そのリスクを未然に防ぎ、またそれによる損失を最小化するマネジメントシステムである	環境	地球環境保全の基本理念に基づき、資源循環システム形成に貢献する環境マネジメントの一環として、法令や社会的ルールを遵守することはもとより、環境負荷の削減、廃棄物の削減・リサイクルおよびグリーン購入・調達基準を導入、さらに自主基準を設定して管理レベルを向上するなど積極的に汚染予防に努める。特に有害物質を使用、排出する施設を有する組織における施設管理、排出処理状況の把握。	環境保全 廃棄物・リサイクル(3R) エネルギー 規程管理
		危機管理	企業の事業継続を確保するため事業影響度分析(BIA: Business Impact Analysis)に基づき事業継続計画(BCP)を策定、緊急事態対策組織(災害対策本部、EOC: Emergency Operation Center)を編成、緊急時における応急対応や安全確保などの戦術的対応だけでなく、代替え拠点作りや外部業者との協定締結(SLA: Service Level Agreement)などを含む戦略的対応に基づき危機管理体制を構築し、損失最小化及び事業継続を実現する。	(1)セキュリティ・警備・警護 役員・役員家族警護 ガードマン・守衛警備 入退出管理、セキュリティシステム ITセキュリティ、ネットワークセキュリティ テロ対策 事件・事故調査 海外施設占拠対策 海外社員誘拐対策 (2)危機管理:緊急対応・事業継続 緊急事態応急対応 耐震対策 地震の知識・啓発 訓練・ドリル、機能訓練、図上演習、総合訓練 地震対策マニュアル 災害対策本部組織 帰宅困難者問題対策 安否確認システム 緊急連絡網 事業影響度(BIA)分析 事業継続計画 代替拠点 業者協定契約 保険
アセットマネジメント	企業の所有する施設資産を適切に管理するとともに、新たな投資、維持保全を経済性を考慮しながら立案、実行する。	不動産プロジェクト	マスタプランに代表される企業の施設の建設、賃借、処分、改修など総合的な中長期計画を立案し、必要な承認をとり、実行につなげる。また定期的なレビューを行う。	施設賃貸借管理
		施設建設・改修プロジェクト	施設建設・改修の個々の設計、入札、契約、施工などのプロセスを管理する。施設工事に関するプロジェクトマネジメント。	建物診断 中長期大規模改修計画
		資産管理	所有する施設資産のデータベースを構築し、定期的に棚卸を行い、必要かつ最小な資産を維持すべく、適切な管理を行う。	固定資産 リース品
イベントマネジメント	企業の社内外に発信する広報活動を支援するとともに、ブランディングを向上させるべく顧客志向のサービスを提供する。	全社部門ミーティング	社内で開催される従業員向けのミーティングのアナウンス、会場設営、召集、進行等、効果的、スムーズな運営を行う。	イベント・大会議・セミナー
		プレスリリース	マスコミ等を対象とする企業の情報発信、商品展示会の会場設営、受付、安全確保等のサポートを行う。	
		株主総会	株主を対象とする株主総会の会場設営、受付、誘導、会場整理、安全確保等、株主に配慮したサポートを行う。	
渉外	企業の事業運営を行ううえでの各種対外交渉を行い、事業の円滑な運営を図る。	行政対応	法規制に基づいた、事業運営上の官公庁への諸届の手続きを行う。	官公庁対応 インフラ(電気・ガス)
		地域対応	地域への協力、ボランティア、近隣クレームの対応等を行い、地域貢献に寄与する。	町内会

SD 業務記述 Job Description

サービス大項目	定義	サービス名	定義	業務概要・項目
業務インフラサービス1	企業活動に必要な電気・水道・通信・ガスの安定供給を行い、かつ、清潔・快適・安全な執務環境を提供し施設を良好な状態に保つことを目的とする。	警備・セキュリティ	人間の配置や機械設置により、防犯防災計画を立案し、敷地や建物、従業員・来訪者の安全を確保と取締りを行う。	・人間警備(座哨・立哨・巡回) ・機械警備(オフィス入室管理、セキュリティシステム、監視カメラシステム、セキュリティIDカード管理)
		清掃	決められた周期で、建物内外の清掃および廃棄物の搬出処理を行い、清潔な環境を保つ	・日常清掃(廃棄物処理含む) ・定期清掃(床面、窓ガラス、什器・備品、照明器具、吸・排気口等) ・特殊清掃(外壁、屋外広告等)
		施設運転・維持管理	電気・空調・給排水衛生・消防などの設備機器の運転・監視を行い、必要なデータを記録する。また、建物や設備の性能を最適に保つための保守・点検を行うとともに省エネにも留意する。	・中央監視システム管理 ・電気設備設備管理 ・給排水・衛生設備管理 ・空調設備管理 ・消防設備管理 ・建築設備管理 ・緊急事態対応 ・保守・維持管理契約 ・維持保全(日常管理)(点検・保守・整備・修繕・改修管理、植栽、関連緊急業務) ・運転監視 ・水道光熱費(エネルギー)管理
業務インフラサービス2	企業活動に基づき、ユーザーに適した機能的、効率のかつ快適な執務環境を供給する。	ワークスペースプロジェクト	施設、什器、OA・IT設備、備品などのオフィス設備を把握しかつ各部門の業務を把握し、関係各部門と協力し高機能かつユーザーのニーズに応えたレイアウト作り、備品の供給を行う。また、企業活動と設備・備品の機能に基づいた提案を行う。	スペース管理 レイアウト管理 備品・什器管理 移転管理 ワークスペースデザイン
		ITサービス	音声系・データ系などの情報システムについて設備全体を把握し、IT部門など関係部門などと協力し、トラブルの予防・対処およびユーザーのニーズに応えたシステムの変更、システムに関する教育・指導を行う。また、企業活動管理基準に基づいた提案を行う。	データ支線配線工事 データ支線運用管理 サーバー運営管理 音声系配線工事 PBX管理 音声系運用管理 設備機器利用状況把握 ユーザー教育・指導
		AIS(アセット・トラッキング・システム)/インベントリマネジメント	資産の価値とその機能を把握し各部門と協力し企業とユーザーのニーズに応えた配備・運用を行う。また、企業活動に基づいた提案を行う。	
業務支援サービス1	企業活動の主要業務(コアビジネス)遂行に付帯・支援するサービス業務で、業務遂行と同時発生的に必要なとされるサービス	プリンティングサービス	会議・提案書など、業務に必要な書類・ドキュメントの作成・編集から、複製・印刷・製本までのサービスで、書類の訴求効果を上げ、大量高速処理等による効率化を図る	大量出力コピー 製本 文書編集(企画・スキャニング・文書作成・文書編集) 印刷手配
		受付	企業への来客者を確実に担当者に取り次ぎ、打合せなどの業務遂行を確実なものとするほか、来客者へのもてなしをその企業の代表として遂行し、企業イメージの維持・向上に努める	来客者の応対 応接室への案内 代表電話応対 役員/VIP対応 受付エリア・メンテナンス (備品・備品消耗品管理 テーブル・イス・片付、床清掃 常備品(カタログ・ハンフレット)管理) ドリンクサービス (給茶、備品・消耗品管理) 不審者の報告・措置 応接室・会議室予約管理 ビル駐車場利用予約受付・管理
		メール・搬入出管理	企業に到着および企業から発送する郵便・宅配便、また、社内便の正確で円滑な物流を実現し、物的流通を円滑に遂行する	社内便・郵便の仕分け 配達・配布 宛先不明郵便の管理 郵便物の発送 業者手配 簡易梱包業務

## SD 業務記述 Job Description

サービス大項目	定義	サービス名	定義	業務概要・項目
業務支援サービス2	企業活動の主要業務(コアビジネス)遂行に付帯・支援するサービス業務で、業務に必要なもの(マテリアル)の管理・供給を行うサービス	車両管理	役員車・営業車等の社有車の適正な供給・管理と、機能性・安全性の保持のための点検・修理を管理するほか、ハイヤー・タクシーなどの流動的な車両供給を行う。	社有車の管理 購入・点検 事故対応 ハイヤー 規定管理
		備品・消耗品管理	文房具・パントリー用品といった消耗品や、プロジェクター・コピー・FAX等の共有OA機器等の備品の供給管理と、備品の機能性を保持するための点検・修理を管理するほか、貸出スケジュール管理や操作指導等も行い、適正な使用を保証する。	文房具・パントリー用品等 消耗品管理 発注 備品管理・貸出 (プロジェクター、OHP、ポインター、PC、通信機器 Copy、FAX等) 貸出スケジュール管理 操作指導 障害対応 消耗品管理
		ファイリング・文書保管	共有ファイル・使用頻度の低いファイル等の共有保管場所(外部倉庫含む)の入出庫管理と、適正な保管状態を保持するための棚卸・廃棄等を行う。	倉庫保管(入出庫手配 ・棚卸・廃棄) 文書保管管理
		トラベルサービス	出張時等のチケット等の手配・発行(管理)・引渡し、および、旅先でのトラブル対応により、利便性を向上するとともに、適正な旅費使用の管理を支援する。	旅券発行 旅行手配 トラブル対応 情報管理
生活支援サービス1	Best Place to Workの実現を目指し、働く環境に必要なインフラを提供する就労上密接な生活支援サービス。	環境・安全・EHS	【環境】 公害防止、作業環境、廃棄物等の環境諸法令および省エネルギー対策等の地球環境に配慮した自主規定を遵守するとともに、ISO14001等の管理システムの適正な運営を図る。 【EHS】 安全衛生法、消防法 等の遵守、社員への身体的、精神的健康を確保するとともに、OHSMS等の管理システムの適正な運営を図る。 【安全(セキュリティ)】 企業の財産(ひと、もの、かね)を災害・犯罪等のリスクから守り、事業の安定運営を図る。	非常持出・救急箱管理 防災救助用具管理 防災チーム編成 避難 教育・訓練・実演 EHS委員会運営 空気環境管理、 健康(H) 安全(S)
		福利厚生施設(含む社宅)運営	企業で規定された福利厚生施設について、社員が常に安定してサービスを受けられるように企画、PR、日常運営、事務手続き、トラブルの復旧対応等を行う。カフェテリアについてはユーザーアンケートの実施・反映を行う場合もある。	自販機・カフェテリア(運営管理/企画・契約) 社宅(契約・引越対応・クレーム処理)
		役員フリッジベネフィット	【役員車】 役員のスケジュール、要望に基づき、車両手配、配車、誘導等を行う。秘書部との連携、警備スタッフへの伝達など、諸事配慮をはかり、確実な配車を絶対とする。(車両運行については委託)また、タクシー、ハイヤーについては、適宜タクシーチケットの管理を行う。 【役員宅インフラ】 特定役員について、業務上利用する通信設備、保安設備等を提供し、設備の強化を図る。	
生活支援サービス2	就労外での基本的な慣行上の便宜を提供し、さらに就労外の行事を通じ、勤労意欲を生み出すための生活支援サービス。	社員サービス・慶弔	【入社、退社対応】 社員の入社・退社に伴い、配属先のインフラ整備、サイトルール等の説明、職場への紹介等を行う。配属前は原則人事マター。 【慶弔関連】 慶弔手続きの周知、および事務手続きを行うが、規則については人事マター。	入社・退社対応 慶弔 金券
		盆踊り・運動会	社員の親睦を深めることを目的に、企画、稟議、実行委員会の組織、事前準備、近隣対応、広報、運営、撤収のすべてを取り仕切り、円滑な実行を行う。	企画・立案 手配 運営
		社員旅行	社員の親睦を深めることを目的に、企画、稟議、実行委員会の組織、事前準備、広報、運営、撤収のすべてを取り仕切り、円滑な実行を行う。	企画・立案 手配 運営

## SD 業務記述 Job Description

サービス大項目	定義	サービス名	定義	業務概要・項目
統括管理1	オフィスファシリティサービスの全体最適の視点から、事業計画・組織マネジメント・予算計画管理やデータベースシステムの構築、また、各サービス分野間の調整や、サービスレベルの整合性を図る統括管理業務である。統括管理1では戦略・組織・運営規定など管理の方向付けに必要な項目を定義し、統括管理2では、統括管理1に基づき、その実行に必要なシステム、予算、社内へのサービス業務広報活動など、スムーズな運営に必要な項目を定義する。	事業計画・戦略マネジメント	企業の経営的観点から求められるオフィスサービスの種目、サービスレベルなどを定義し、その導入から改善維持・再編成など必要(ニーズ)に応じて戦略的に計画管理する。	活動計画 予算計画
		体制・組織マネジメント	事業計画を達成するためのサービスを効果的に提供できるベストな組織体制を構築し、必要に応じて、その再編成やアウトソーシングなど可能なオプションを検討し導入する。	組織計画 人員計画 人材育成 管理者教育 人事評価
		スタンダード管理	組織運営、業務提供に必要なルール、標準サービス、コンプライアンスなど、諸規定を整備し、それに基づいた業務を遂行する。	行動規範 サービス内容・サービスレベル コンプライアンス委員会 定期レビュー
統括管理2	オフィス・ファシリティサービスがスムーズに運営されるためのシステム構築、データベースなど、利用者の視点にたった運営方法を考えとともに、必要な予算計画と予算執行管理をおこなう。	関連システム・情報マネジメント	オフィスサービスに必要な運営システムを整備し、利用者に提供するとともに、利用状況等のデータを把握し、運営方法、システムの改善につなげ、管理体制の充実を図る。	OFS関連データベース 会議室予約システム、車両予約システム、 備品予約システム、 物品発注システム、 支払システム、 各種申請システム
		予算管理・アカウンティング	必要なサービスを提供するために最低限必要な予算の作成、稟議と承認後の予算管理、または、変更条件に対しての予算再編などを管理する	予算管理 関連支払処理(ビル賃貸料) ガス・水道・電気料金支払 電話料金 NHK受信料 警備料 清掃費 タクシーチケット購入料金 産業廃棄物処理費用 社用車ガソリン・洗車料金 駐車場料金 郵便・宅配物料金(発送・着払い) リース料金 他)
共通サービス	オフィスの利用者に対して必要な情報をタイムリーに提供する体制を整え、利用者からのクレーム、フィードバックを適切に対応、処理する体制を共通サービスと定義する。	広報・アナウンスメント	提供するサービス、手続き方法、遵守すべきルール、社内イベントなど、従業員の視点にたったわかりやすい広報を行う。	イントラネット更新 アナウンスメント 掲示 館内放送
		ヘルプデスク	①受付・登録: ユーザーからのリクエストを正確に聞きだし、問題点を整理し、利用し易いように登録する②ディスプレイ(スクリーニング&ディスプレイ)初期対応としての回答を提供し、さらに二次対応の必要性を判断し、適切なサービスプロバイダ又はソリューションサプライヤを選択し、必要かつ充分な情報を伝達する。③分析データ及びソリューションの掲示: 問題(リクエスト)を必要とするリクエストを掘り下げを行い、リクエストの傾向と分析からソリューションを整理し、アクセサブルな提供を定着させる。	・社内からの問合せ/依頼/クレーム窓口 ・貸出備品、社有車の管理の受付 ・設備故障の受付 ・会議室、備品セットアップ依頼を受け ・CD機の登録、故障連絡 ・廃棄物引取の受付 ・案内不可項目の上位へのレポート ・FAQのメンテナンス

## SD ヒューマンスキル記述 Human Skill Description

共通コンピテンシー分類	定義	ヒューマンスキル項目	定義
経営戦略志向 (コンセプチュアルスキル)	経営の視点から見て、必要とされるスキル・能力	経営戦略志向 (コンセプチュアルスキル)	戦略等の企画を、論理的かつわかりやすく構築し、関係各署に確実に展開する能力
		ネットワーキング	情報収集を主な目的とした、社内外の人的ネットワークを構築・継続する能力
		社会性(リスク/リーガルマインド)	企業・組織の社会的責任(CSR)を意識し行動する能力
		マネジメント	目標達成にむけて、所属組織を円滑に統率する能力
		コストマインド/計数センス	企業・組織運営において、財務的かつコスト感覚を持って行動する能力
サービスプロフェッショナル	お客様(ユーザー・サービス利用者)の視点から見て、必要とされるスキル・能力	お客様志向(サービスマインド)	常に、お客様(ユーザー・サービス利用者)の立場に立って考え行動する能力
		サービスデザイン力	提供しているサービスの課題・問題点を意識し、サービスプロセスを改善・開発する能力
		品質構築力(品質管理)	提供しているサービスの品質を明確にし、これを維持・向上する能力
		ビジネス構築力(サービス推進力/展開力)	提供しているサービスについて、お客様に的確に説明・説得する能力
		プロ意識	自分の仕事について主体性と誇りを持って、自らのスキルを向上しつづける能力。
ビジネスファンダメンタル	ビジネスパーソンとして必要な汎用的なスキル・能力	コミュニケーション・対人スキル	業務遂行において関わる人と、相互理解を深め、円滑に進める能力。
		実行力・行動力	さまざまな状況において、困難を克服する能力
		リテラシー	変化するビジネス環境に適応するために必要な基礎的な能力
		事務能力・ビジネス推進力	業務遂行を確実(内容のわかりやすさ、納期)に進める能力。
		思考力	科学的・論理的方法をもって、PDCAを意識して考える能力。