

SD 標準スキル記述

サービス大項目	サービス名	Plan/Do/See	Level Minimum	Level Average	Level High	
各レベルのキーワード			そのサービスが指導の下でできる	そのサービスの幾つかを自己完結で出来る	そのサービス(小項目)の全てを自己完結でできる	
			基礎教育を受けたレベル そのサービスの小項目レベルの例外処理を指導のもとでできる 初級者 そのサービスの小項目レベルの改善提案作成に参加できる エンドユーザーに失礼にあたらない チームメンバーと良好な関係を築ける 業務上の問題を把握でき管理者に対し必要な報告・連絡・相談が出来る	1年以上の経験 そのサービスの小項目レベルの例外処理を指導のもとで出来る 中級者	2年以上の経験 そのサービスの小項目レベルの複合的例外処理ができる 一人前 そのサービスの小項目レベルの改善提案ができる エンドユーザーとの良好な関係を築ける 小項目レベルの担当者をリードできる 担当業務に関する専門知識をもち高い成果が上げられる	3年以上の経験 そのサービスの小項目レベルの複合的例外処理ができる 他社でもトップクラス 業界でもトップクラス そのサービスの小項目レベルの改善提案ができる クライアント(契約窓口)との良好な関係を築ける 大項目レベルのチームをリードできる 会社や所属部門の業務方針や施策を十分に理解し 部外とも必要な折衝・調整が出来る
標準記述	標準記述 (経営者サービス)	準備・段取り	1.業務の基礎トレーニングを受けている。 2.基本業務の基礎知識を習得している。		1.基本業務の評価に必要なデータ・情報を適切な手法を用い整理・分析しておく。 2.基本業務の計画に必要な最新の資料、情報を準備しておく。	1.社外の最新事例を集め、必要に応じベンチマークする。 2.【企画手法を用いて】いくつかの財務分析を含めた中・長期計画を想定する。
		サービス提供	1.データ・情報を決められた期日までに収集整理する。 2.定形レポートを作成する。 3.基本業務のアシスタントとして機能する。		1.上位者の要求に応じて、整理・分析されたデータ・情報を迅速に提供する。 2.基本業務を自己完結で遂行し、必要に応じ関連部門1とともに活動する。 3.承認を得た具体的施策を実行する。	1.具体的施策を立案し、提案する。 2.立案・提案にあたって関連部門2と調整する。 【3.財務分析を含めた中・長期計画の立案及び提案を行う。】
		評価・改善・異常処理	1.定期的に収集しているデータ・情報に異常、特異などを発見したら定形レポートにコメントをする。		1.非日常的事象・例外・大規模の変更等は迅速にデータ・情報をアップデートする。 2.クレームが発生したら、上司に速やかに報告し、必要な処置をとる。	1.データ・情報を分析し、現在の具体的施策を評価し、とるべき対策を想定する。 2.実施段階での異常は速やかに、関連部門3と調整し、上部の承認の下、必要な対応策をとることができる。
標準記述 (社員サービス)		準備・段取り	1.業務の基礎トレーニングを受けている。 2.作業マニュアル/スタンダードの基礎知識を習得している。	1.基本業務の評価に必要なデータ・情報を整理しておく。 2.新しい知識、技術、情報の取得に心がける。 【3.必要器具/備品/消耗品を準備しておく。】		1.データ・情報を評価し基本業務の人的/物的リソース管理を実施する。 2.難易度の高い業務の対応プログラムを作成する。 【3.必要器具/備品/消耗品の品質・コストを評価し、最良のものを準備する。】
		サービス提供	1.作業マニュアル/スタンダードに基づいた基本業務を行う。 2.作業マニュアル/スタンダードを見ながら、付帯業務を行う。	1.自分なりに工夫して、臨機応変な基本業務を行う。 2.付帯業務を自分なりに工夫し、より適切な管理を行う。 3.担当する基本業務、付帯業務の品質・コストを考慮し改善を行う。	1.メンバーを指導・監督し、チームをリードする。 2.蓄積されたデータ・情報を基に、基本業務、付帯業務の品質・コストを含めた総合的改善提案をする。	
		評価・改善・異常処理	1.問題が発生したら、上司に速やかに報告し、判断と対応を求め、その指示に基づき行動する。 2.作業マニュアル/スタンダードを変更、追加すべき項目が発生したら、上司に報告する。	1.クレームに対して、上司に報告するとともに、自分なりの判断で適切な行動をとる。 2.再発防止のために、作業マニュアル/スタンダードの改訂、後輩への指導を行う。 3.業務上の物理的なリスク対応策を常に心がける。	1.重大なクレーム、トラブルは速やかに上位責任者に報告する。 2.データ・情報を基に、現在の作業マニュアル/スタンダードの評価を行い、改訂・再構築を行う。 3.関係各署とリスク管理の体制整備を行う。 4.メンバーの人事評価・育成を行う。	
用例			【省略可能なフレーズ】 赤字: Referenceに説明を記述するフレーズ	【省略可能なフレーズ】 赤字: Referenceに説明を記述するフレーズ	【省略可能なフレーズ】 赤字: Referenceに説明を記述するフレーズ	
リスクマネジメント	環境	準備・段取り	1.業務の基礎トレーニングを受けている。 2.基本業務の基礎知識を習得している。		1.基本業務の評価に必要なデータ・情報を適切な手法を用い整理・分析しておく。 2.基本業務の計画に必要な最新の資料、情報を準備しておく。	1.社外の最新事例を集め、必要に応じベンチマークする。 2.【企画手法を用いて】いくつかの財務分析を含めた中・長期計画を想定する。
	危機管理Security	サービス提供	1.データ・情報を決められた期日までに収集整理する。 2.定形レポートを作成する。 3.基本業務のアシスタントとして機能する。		1.上位者の要求に応じて、整理・分析されたデータ・情報を迅速に提供する。 2.基本業務を自己完結で遂行し、必要に応じ関連部門1とともに活動する。 3.承認を得た具体的施策を実行する。	1.具体的施策を立案し、提案する。 2.立案・提案にあたって関連部門2と調整する。 【3.財務分析を含めた中・長期計画の立案及び提案を行う。】
アセットマネジメント	不動産プロジェクト					標準記述 (経営者サービス)
	施設建設・改修プロジェクト					標準記述 (経営者サービス)
	資産管理					標準記述 (経営者サービス)
イベントマネジメント	全社部門ミーティング					標準記述 (経営者サービス)
	プレスリリース					標準記述 (経営者サービス)
	株主総会					標準記述 (経営者サービス)
渉外	行政対応					標準記述 (経営者サービス)
	地域対応					標準記述 (経営者サービス)

SD 標準スキル記述

サービス大項目	サービス名	Plan/Do/See	Level Minimum	Level Average	Level High
業務インフラサービス1	警備	準備・段取り	1.業務の基礎トレーニングを受けている。 2.作業マニュアル/スタンダードの基礎知識を習得している。	1.基本業務の評価に必要なデータ・情報を整理しておく。 2.新しい知識、技術、情報の取得に心がける。 【3.必要器具/備品/消耗品を整備しておく。】	1.データ・情報を評価し基本業務の人的/物的リソース管理を実施する。 2.難易度の高い業務の対応プログラムを作成する。 【3.必要器具/備品/消耗品の品質・コストを評価し、最良のものを準備する。】
		サービス提供	1.作業マニュアル/スタンダードに基づいた基本業務を行う。 2.作業マニュアル/スタンダードを見ながら、付帯業務を行う。	1.自分なりに工夫して、臨機応変な基本業務を行う。 2.付帯業務を自分なりに工夫し、より適切な管理を行う。 3.担当する基本業務、付帯業務の品質・コストを考慮し改善を行う。	1.メンバーを指導・監督し、チームをリードする。 2.蓄積されたデータ・情報を基に、基本業務、付帯業務の品質・コストを含めた総合的改善提案をする。
		評価・改善・異常処理	1.問題が発生したら、上司に速やかに報告し、判断と対応を求め、その指示に基づき行動する。 2.作業マニュアル/スタンダードを変更、追加すべき項目が発生したら、上司に報告する。	1.クレームに対して、上司に報告するとともに、自分なりの判断で適切な行動をとる。 2.再発防止のために、作業マニュアル/スタンダードの改訂、後輩への指導を行う。 3.業務上の物理的なリスク対応策を常に心がける。	1.重大なクレーム、トラブルは速やかに上位責任者に報告する。 2.データ・情報を基に、現在の作業マニュアル/スタンダードの評価を行い、改訂・再構築を行う。 3.関係各署とリスク管理の体制整備を行う。 4.メンバーの人事評価・育成を行う。
	清掃		標準記述 (社員サービス)		
	施設運転・維持管理		標準記述 (社員サービス)		
業務インフラサービス2	ワークスペースプロジェクト		標準記述 (社員サービス)		
	ITサービス		標準記述 (社員サービス)		
	AIS(アセット・トラッキング・システム)/インベントリーマネジメント		標準記述 (社員サービス)		
業務支援サービス1	プリンティングサービス		標準記述 (社員サービス)		
	受付		標準記述 (社員サービス)		
	メール・搬入出管理		標準記述 (社員サービス)		
業務支援サービス2	車両管理		標準記述 (社員サービス)		
	備品・消耗品管理		標準記述 (社員サービス)		
	ファイリング・文書保管		標準記述 (社員サービス)		
	トラベルサービス		標準記述 (社員サービス)		
生活支援サービス1	環境・安全・EHS		標準記述 (社員サービス)		
	福利厚生施設(含む社宅)運営		標準記述 (社員サービス)		
	役員フリンジベネフィット		標準記述 (社員サービス)		
生活支援サービス2	社員サービス・慶弔		標準記述 (社員サービス)		
	盆踊り・運動会		標準記述 (社員サービス)		
	社員旅行		標準記述 (社員サービス)		

SD 標準スキル記述

サービス大項目	サービス名	Plan/Do/See	Level Minimum	Level Average	Level High
統括管理1	事業計画・戦略マネジメント				標準記述 (経営者サービス)
	体制・組織マネジメント				標準記述 (経営者サービス)
	スタンダード管理				標準記述 (経営者サービス)
統括管理2	関連システム・情報マネジメント				標準記述 (経営者サービス)
	予算管理・アカウンティング				標準記述 (経営者サービス)
共通サービス	広報・アナウンスメント				標準記述 (社員サービス)
	ヘルプデスク				標準記述 (社員サービス)

SD 標準スキル記述

サービス大項目	サービス名	Plan/Do/See	Level Minimum	Level Average	Level High		
<共通コンピテンシー>							
経営戦略志向 (コンセプトualスキル)	戦略構築力	コンセプト化	発話、記述における明快性・構造的意識的に実践することができる。	原因と結果の間の関係を突き止め、それに基づいて考えを展開していくことができる。	問題点の抽出、分析結果の整理をスムーズに思考展開し、論理的な解決策の構築を行うことができる。	過去の事例や実証理論との関連性や類似パターンを的確に見極め、効果的に構想立案を進めることができる。	
		戦略展開	お客様あるいは自社の方針が理解できる。	担当役割について、効果的な活動計画(目標の設定、実施事項、スケジュール)を明確な根拠のもとで策定できる。	お客様あるいは自社の基本的な戦略フレームに基づいて、活動上の様々な影響要因を洗い出した上で、活動計画を策定できる。	お客様あるいは自社の戦略フレームを応用もしくは開発し、影響要因への対応を盛り込んで、実践的な戦略を策定できる。	
	ネットワーキング	情報収集力	上司や同僚から伝わる情報を理解できる。	業務遂行上、に必要な情報を自主的に収集できる。	あらゆるツール・手段を利用して効果的に情報を集めることができる。	有効な情報を記録し、常に必要に応じて素早く活用できる状態にしている。	高度な技術レベルの情報収集を行うことができ、その情報をいくつかの視点で分析することができる。
		人脈構築力	気脈の通じた相手と会話することができる。	あらゆる相手との関係を構築し維持することができる。	利害関係がない相手とでも、共通の話題を見つけ、良好な関係を構築することができる。	利害関係が対立する相手とでも、お互いのメリットを見つけ出し、関係を構築することができる。	社内外あるいは専門分野の相違に関係なく、あらゆる相手とでもビジネス上有効な関係を築き、維持する。
	社会性(リスク/リーガルマインド)	コンプライアンス意識	コンプライアンスとはどういうことか理解している。	企業倫理を意識した行動をとることができる。	高い倫理観と共に、職場を取り巻くコンプライアンスの常識を有している。	業務に関わるコンプライアンスの常識を有し、リスクを感じ取れる。	高いコンプライアンスマインドを有し、職場内はもとより、ビジネスを取り巻く法令リスクを把握することができる。
		環境意識	省エネルギー活動がなぜ必要であるかを理解し、活動実践している	環境に対して常に配慮することでき、ゴミ分別などのリサイクル活動を常に行っている	リサイクル法などの関連法を熟知し環境システムの一部を戦略立案し、実践することができる	ISO14001など環境システム構築の知識を有する	ISO14001など環境システム構築の指導、コンサルタントなどを行うことができる
	マネジメント	方針展開力	(自分で考えたものではなく)既成の方針やビジョンを部下や同僚に伝えることができる。	部下全員に対し、組織の方針などは伝えている。ただし、その方向に部下をまとめて動かす行動は見えない。	自分の考えに基づき方針を打ち出し、その方向に部下や同僚をまとめて動かすためにあらゆる援助や動機づけを行うことができる。	自らが組織の方針を打ち出し、部下全体から高い信頼感を得ながらその方向に組織を一体化させ動かすことができる。	リーダーとして非常に高いカリスマ性を持ち、社内外の誰もがその方針やビジョンに心酔して従う強い影響を与えることができる。
		リーダーシップ/マネジメント	仕事は自ら自立して進めることができ、また部下や同僚達の気持ちを気づかすことができる。	部下や同僚からの相談にのり、報告や相談などから現状に対応した手段を模索できる。	リーダーとしてメンバーを管理監督し、チームとして業務を遂行することができる。	マネジメントの基本知識/技能を有し、部下を上手く使い分けながら適切に権限委譲し、全体の舵取りができる。	部下や同僚の能力を最大限に活かし、同調させながら成果を出し、そうしたやり方を組織のノウハウとして知識化し伝承することができる。
	コストマインド/計数センス	コスト意識(収益管理)	お客様の施設や備品を大切に使用できる	業務遂行の上でコストを意識した行動を行うことができる	費用対効果などを考慮した業務遂行を行うことができる	お客様の予算を十分に理解し、その予算に合わせて仕事を進めたり、交渉を行うことができる	お客様の予算を十分に考慮した業務遂行を行うだけでなく、予算などの環境を念頭に入れた提案活動も行うことができる
		財務数値	伝票清算や見積り書などの事務処理(個人レベル)ができる	所定の手続きやフォームに従い、担当業務の予算や原価計算ができる	財務的な知識を応用して、部門や担当業務の予算作成や原価管理ができる。BS/PL等の基本的な経営数値の意味を理解できる	経営数値やデータの意味を的確に捉え、事業採算性分析や部門レベルの予算策定・利益管理ができる	経営数値に強く、実務的知見と専門知識を駆使して、財務面から経営や事業運営を支える戦略を推進できる
	サービスプロフェッショナル	お客様志向(サービスマインド)	カスタマーファースト	必要に応じてお客様の立場を優先する。	お客様の身になって行動し、親切な対応ができる。	お客様が考える価値を理解し、それに合わせた行動ができる。	お客様第一主義を垂範し、各々の対応の時だけでなく、常時一貫して実践できる。
			満足度志向	お客様からの問い合わせに対して、無難な対応ができる。	お客様から良い印象を受ける対応ができる。	お客様からの期待や要望に適切に対応し、信頼関係を構築することができる。	お客様との密接な関係を通して、お客様の想いをニーズとして顕在化させ、さらなる強固な関係を築くことができる。
サービスデザイン力		問題把握/分析力	起こっていることをきちんと観察し、論理的におかしいことに気づくことができる。	問題状況を多面的に評価し、顕在化された課題を類推することにより、論理的・客観的に捉えることができる	ある事象や問題の構造を把握し、数値的分析、概念的な分析、テキスト分析に関わる手法を実践しながら、その要因を分析・検証することができる。	ある事象や問題を分析解明するための確かな仮説を設定し、適切な手段を用いて検証することができる	経営レベルあるいは高度な技術レベルの複雑な事象や課題を総合的に分析評価し、本質的な解決へと導くことができる。
		業務設計	担当業務の目的・狙い・プロセスが理解できる。	常に問題認識を持って業務を遂行し、指導をうけながら担当業務を改善できる。	担当業務および関連プロセスの業務フローを描け、課題を抽出し的確な改善提案ができる。	将来を見据えた業務プロセスの見直しができ、機能・プロセスを分解・再構築できる。	複数の選択肢が考えられる場合、周辺環境とリソースと照合して最も有利な方法を選択することができる。あるいは、周囲が納得の上での課題の切り捨て基準を認識し決断できる。
品質構築力(品質管理)		品質保証	定まった業務プロセスを遂行する中で、問題点を見出せる。	お客様のニーズを把握することができる。	定まった業務プロセスを遂行する中で、お客様ニーズとのギャップおよび問題点を掴むことができる。	お客様ニーズおよびデータに基づき業務のプロセス設計/修正ができる。	自社またはお客様の方針/戦略および関連業務との整合を踏まえたプロセス設計ができる。
		品質管理	部分的に品質マネジメントを任せ、それを維持する。	お客様との信頼関係に基づいて、本質的な要求(要望)を捉えている。	問題の発生頻度、迅速に対応し、サービス品質を維持することができる。	お客様との強固な信頼関係を築き、クレームが発生する前に、お客様のトラブルを察知し対応することができる。	適性なサービス品質を維持するために迅速に対応するとともに、問題抑制のための体制を自主的に構築することができる。
ビジネス構築力(サービス推進力/展開力)		プレゼンテーション力	自分の考えを伝えることができる。	構成や図表を用いて論理展開し、わかりやすい説明ができる。	目的・根拠・手段・代替案・遭遇するリスクについて、わかりやすい説明ができる。	相手の納得性や共感を得られる説明を行うことができる。	相手が感銘を受け自ら社内で説明できるような内容を組み立て、説明できる。
		マーケティング	対象市場やお客様が誰かについての常識的な知識がある。	新聞や資料を通じて、自身の周辺環境の状況を把握できる。	調査やインタビューによって市場状況を把握し、過去の組織的知識を活用しながら作成できる。	マーケティング技法を駆使しながら、お客様の問題解決につながる企画施策を実践できる。	市場もしくは技術動向への洞察力をベースに、採算性や実現性があり、お客様の問題解決につながる企画開発ができる。
プロ意識		向上心/探究心	自分のスキルレベルを理解している。	担当業務の円滑履行のためのスキルレベルの到達目標が明らかになっており、達成努力をしている。	業界におけるスキルレベルを把握し、強み弱みを理解している。	専門分野のみならず付帯分野に関する知識、技術の習得意欲が高い	専門分野における哲学を有しており、後進の指導に意欲的である。
		プロフェッショナルマインド	責任感を持って業務遂行できる。	専門家の意識をもって業務を遂行できる	画一的な対応でなく、お客様の要望に合致した対応ができる。	専門家として顧客満足に常に配慮したサービス提供ができる。	専門分野のみならず、付帯業務を考慮した最適サービスを提供できる、また指導できる。
ビジネスファンダメンタル		コミュニケーション・対人スキル	折衝力/交渉力	お客様の話を十分理解して聞くことができる。	お客様の状況・立場を推し測りながら、商談を進めることができる。	お客様に対し、理路整然と説明ができ、的確なタイミングでクロージングができる。	説得力のある話しができ、お客様の意思決定を促すようなクロージングをかけることができる。
			情報伝達力	発話、文書連絡、マナー等に関して常識的な行動を、適宜適切に実践できる。	業務の報告や関係者への連絡などの初歩的なスキルにより相手にストレスを感じさせないようなコミュニケーションを行うことができる	相手とのコミュニケーションの中で、現状や問題点を理解・納得し、また信頼関係を構築することができる	相手によりコミュニケーション方法を工夫し、相互理解を促進するような効果的な意思疎通を図ることができる
	実行力・行動力	環境適応力(サバイバル精神)	新たな環境や周囲の変化に対して、受動的に受け入れることができる。	不意の環境変化が発生した時に取り乱さず対応できる。	環境変化に対して、混乱せず安定して柔軟に対応することができる。	大きな環境にすばやく適応し、早期に自分の持ち力を発揮することができる。	大幅な環境変化に対して強靱な精神力で対処すると同時に、他者の業務遂行をカバーすることができる。
		バイタリティ(チャレンジ精神)	担当業務について、実直に取り組むことができる。	担当業務について、目標達成に向けて努力を怠らざる遂行することができる	目標を高いレベルにおき、短期と高い品質の業務遂行を目指すことができる。	困難な状況や不測の事態においてもあきらめず、目標達成を導くことができる。	達成困難な課題に対し、強い意志をもとに、成果追求を導くことができる。
	リテラシー	国際性	国により文化や慣習が異なることがわかっている。	文化や慣習の違いに対して違和感なく理解を図ることができる。	異文化の基本的な知識と日常会話レベルの語学力をもとに、スムーズな対応ができる。	異国の商習慣を理解しビジネスコミュニケーションレベルの語学力にのり業務を遂行できる。	異なる商習慣による困難な意思決定のなかで、お互いの利益となるような円滑な交渉を行うことができる。
		ITリテラシー	上司や同僚の助けを借りて、パソコンの基本操作を行うことができる。	上司や同僚の助けを借りて、代表的なアプリケーションツール(E-Mail・エクセル・ワード・イントラネットなど)を利用できる。	業務に支障がない程度に、代表的なアプリケーションツールを独力で利用できる。	応用的に情報テクノロジーを仕事に有用利用できる。(マクロ利用、応用アプリケーションの活用、システム管理等)	社内外の情報システム(自社開発/パッケージ)を診断できる程度の情報テクノロジーのノウハウを有している。
	事務能力・ビジネス推進力	ドキュメント作成	上司や同僚の指導に合わせてドキュメントの作成ができる。	自主的にドキュメント作成ができる。	ある程度の文章力を有し、目的に合わせたドキュメントを相手にわかりやすく作成できる。	既存の資産を柔軟に活用した、モジュール的なドキュメントモデルを構成できる。ドキュメントに応じたビジネス文章が書ける。	後々に雛型として広く活用されるようなドキュメントを作成できる。
		スケジュール管理	上司や同僚の助言を得ながら、スケジュール管理を行うことができる。	自力で納期に合わせたスケジュール管理を行うことができる。	目標達成に向けてのプロジェクトのスケジュール化とメンバーへの伝達・調整、及び進捗管理を常に実践している。	お客様の課題に対応したゴールを見据え、マスター計画立案からメンバーへのジョブアサインまでの最短ルートを構想している。	中長期的な業務計画を立案すると共に、環境が変化した場合に備えて複数のオプションを準備し、実行できる。
	思考力	ロジカルシンキング/クリティカルシンキング	思考すべき状況を5W2Hで整理できる。	目的と手段を明確に捉えることができる	ストーリーだった考え方ができ、相手に対し客観的な説明が行える	既成概念にとらわれず、多面的、客観的に物事を捉えることができる。	ロジカルシンキング、クリティカルシンキングを取り入れ、相手に対して客観的な説明ができる。
		改善マインド	科学的思考における考え方の概要(プロセス)を知っている	問題/課題を捉えることができる	科学的思考に沿った問題解決ストーリーを立てられる	科学的思考に基づき、データ裏づけと共により展開ができる。	問題そのものを多面的に捉えることができ、複合的な問題解決策がうてる。科学的思考を指導できる。

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述
経営者サービス	サービス名	基礎トレーニング	
		基本業務	
		基礎知識	
		データ・情報	
		定形レポート	
		適切な手法	
		関連部門1(省略可能)	
		具体的施策	
		非日常的事象・例外・大規模の変更	
		企画手法(省略可能)	
		中・長期計画	
社員サービス	サービス名	基礎トレーニング	
		作業マニュアル/スタンダード	
		基本業務	
		付帯業務	
		データ・情報	
		知識、技術、情報	
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	
		物理的なリスク	
		人的/物的リソース管理	
		難易度の高い業務	
		重大なクレーム	
上位責任者			
リスク管理の体制整備			
リスクマネジメント	環境	基礎トレーニング	1. 法律、法規制、条例、事例、判例の理解及び一般解説書から学習、省エネルギー、排出規制、廃棄規制、土壌汚染、空気汚染、水質汚染等
		基本業務	環境管理あるいは環境マネジメントシステム管理
		基礎知識	安全衛生法、ISO14001.2004、環境基本法、マニフェスト管理
		データ・情報	産業廃棄物マニフェスト、産業廃棄物処理業者の管理リスト
		定形レポート	上記手続きに従った報告手続きを遵守
		適切な手法	環境側面調査票、環境影響評価(基準)、環境マネジメントシステムプログラム、モニタリングシート、環境アセスメント
		関連部門1(省略可能)	EHS(環境・安全衛生)推進室、総務部門
		具体的施策	1. 社内教育、上記1. 2. に関連する必要事項、コンプライアンス、社内規定に基づく申告、報告手続きについて関係者に対する教育、トレーニング
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1. 法規制の変更、新規法律、条例について情報収集、情報更新、社内告示
		企画手法(省略可能)	省エネルギー、環境汚染及び危険物取り扱い、廃棄手続き等の最新情報を調査・収集
		中・長期計画	環境方針、環境目的・目標
	関連部門2	関連事業部門	
	関連部門3	広報、経営企画	
	危機管理Security	基礎トレーニング	リスクアセスメント、脆弱性評価、ヒヤリハット報告及び評価、危険予知対策トレーニング、安全性教育
		基本業務	危機管理あるいは事業継続マネジメント
		基礎知識	危機管理、防災法、危険物管理、防火管理、消防法、安全衛生法
		データ・情報	緊急医療機関リスト、警察・公安関係機関リスト、交通機関リスト、役所・規制関係公的機関リスト、社員リスト、緊急連絡網、災害対策本部関係者、IT関連情報、バックアップ関連情報、取引業者関連情報、取引先顧客リスト、重要顧客情報、重要製品・サービス関連情報、施設・設備関連情報、応急手当訓練済社員情報、歴史的地震・被害情報、近年の地域別地震情報、対象地震別被害想定、自然災害・被害情報、人為的被害・事故情報、海外災害・被害情報
		定形レポート	社内、関係会社、取引会社、会社関係地域における事故、事件、災害に関する調査、報告
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	EHS(環境・安全衛生)推進室、総務部門、警備保障担当部署
		具体的施策	1. ビジネスインパクト分析(BIA)、最優先事項の設定及び非常事態対応体制構築、教育トレーニングプログラムの導入
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1. 経営的最優先事項、重要度の更新
		企画手法(省略可能)	最新情報の継続収集、社内告示、更新および継続的な教育・啓発、機能訓練、実演訓練(シミュレーション)の実施
中・長期計画		危機管理方針、危機管理目的目標、危機管理計画	
関連部門2		関連事業部門、人事	
関連部門3	広報、経営企画		
アセットマネジメント	不動産プロジェクト	基礎トレーニング	(1)不動産に関する基本的な知識習得(2)投資計画の作成方法の習得(3)投資分析の知識習得
		基本業務	中長期マスタープランに関する基本的な業務。(1)中長期施設設計書の策定(2)市場調査や物件の選定(3)投資財務計画の策定(4)自社で使っている施設の評価(5)ビジネスニーズの把握(6)競合他社の施設配置の把握(7)従業員居住マップ作成(8)施設マスタープラン立案(9)役員会提案(10)承認
		基礎知識	投資分析手法、不動産知識全般、宅建取引主任者、法務知識、会計知識、税務知識、不動産購入・売却の手続き
		データ・情報	物件情報、市場価格、各種不動産市場分析結果、GIS(地理情報システム)、将来の交通計画
		定形レポート	(1)マスタープラン(2)シミュレーションに基づく投資分析(3)施設に関するビジネスニーズ(4)不動産市場動向(5)物件情報
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	IT部門、財務
		具体的施策	1. 中長期にわたる不動産投資企画・設計 2. 不動産に関する市場調査、分析、評価を行う 3. 各事業部の意向調査 4. 定期的なレビュー
		非日常的事象・例外・大規模の変更	景気変動等の要因による計画変更(シナリオプラン)
		企画手法(省略可能)	各種統計手法、投資分析(NPV,IRR等)、シナリオプランニング
		中・長期計画	シナリオプランニングによるリスク想定とアクションプラン
	関連部門2	人事	
	関連部門3	広報、経営企画	
	施設建設・改修プロジェクト	基礎トレーニング	(1)建築・設備に関する基礎知識(2)工事管理に関する対応 (3)ライフサイクルに関する知識
		基本業務	施設の建設・改修に関するプロジェクトを円滑に進めるための基本的な業務(1)中長期施設建設・改修計画(2)建物診断(3)基本仕様作成・社内調整(4)入札仕様書・入札要項書作成(5)業者交渉・金額査定(6)プロジェクトマネジメント
		基礎知識	建築設計・施工、設備設計・施工、電気設計・施工、建築工事に関する工事請負契約知識、プロジェクトマネジメント知識、見積査定・図面からの拾い出しの基本的な知識
		データ・情報	建築物価、最新の建築設計手法、最新の設備設計手法、最新の電気設計手法、ベンチマークとなりうる他社事例情報、建築・設備設計図面、施工図、詳細図、製作図
		定形レポート	プロジェクト進捗管理レポート、設計・施工監理議事録、設計変更指示書、施設管理状況
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	総務部、管財部、ファシリティ管理部門、安全衛生部門、IT部門
		具体的施策	(1)建設基本計画書に基づく、建設・改修計画(2)ライフサイクルによる中長期施設改修計画(3)基本設計仕様書の取りまとめと入札に関する仕様書作成(3)プロジェクトの全体計画と進捗監視計画の作成と実行
		非日常的事象・例外・大規模の変更	設計変更や仕様変更、景気変動によるコスト削減への対応策
		企画手法(省略可能)	収益還元法、ポートフォリオ、投資分析(NPV,IRR等)
中・長期計画		建物改修中長期計画	
関連部門2		建設計画に関する重要決定部門	
関連部門3	全社的な重要決定部門		
資産管理	基礎トレーニング	固定資産管理の基礎知識、減損会計、	
	基本業務	会社が持つ資産全般の管理を行なうための基本業務(1)固定資産の資産台帳の管理(2)棚卸実施計画(3)資産削減のための対応策	
	基礎知識	法務・会計・税務知識、建物・設備の法定耐用年数と償却知識、不動産管理の基礎知識、資産管理運用知識	
	データ・情報	企業会計原則、損益計算書、貸借対照表、法定耐用年数データ、資産運用に必要なファシリティコストデータ、運用のベンチマークデータ、周辺不動産情報、建物・設備の中長期修繕計画	
	定形レポート	固定資産管理台帳、テナント管理報告書、中長期修繕計画、建物劣化診断結果報告書	
	適切な手法	企画手法に準じる。	
	関連部門1(省略可能)	総務部、管財部、ファシリティ管理部門、経理部	
	具体的施策	(1)資産運用計画に基づく中長期資産運用(2)資産管理台帳の対応(棚卸、償却)(3)資産ミナマ推進業務(4)資産取得・売却計画立案	
	非日常的事象・例外・大規模の変更	税制改正による資産管理・運用の見直し(減損会計)	
	企画手法(省略可能)	施設資産利益率	
中・長期計画	建物・設備の中長期修繕計画、中長期資産縮小計画(施設マスタープランに連動)		
関連部門2	資産管理に関する重要決定部門		
関連部門3	全社的な重要決定部門		

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述	
イベントマネジメント	全社部門ミーティング	基礎トレーニング	連絡調整、会場確保、設営、備品調達、設定、給茶(ケータリング)等の一連の技能習得	
		基本業務	開催調整、連絡、資料作成・収集、会場設営	
		基礎知識	自社の組織、準備・進行の段取り	
		データ・情報	発表資料、各種調査データ、参考資料・図書	
		定形レポート	開催通知書、議事録	
		適切な手法	企画手法に準じる。	
		関連部門1(省略可能)	開催責任部門	
		具体的施策	会議の議事進行方法、場所・時間の設定と確保、インフラ準備	
		非日常的事象・例外・大規模の変更	議事の緊急変更、発表資料の訂正、差替え対応、会場・時間の変更、天災等による開催変更・中止	
		企画手法(省略可能)	会議目的、参加者のロケーション、周辺環境、インフラ等の情報収集	
		中・長期計画	運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等	
		関連部門2	情報システム部門	
		関連部門3	開催責任部門	
		プレスリリース	基礎トレーニング	情報発信部門、広報部門との連絡調整、会場確保、設営、備品調達、設定、メディア対応等の一連の技能習得
		基本業務	開催調整、連絡、資料収集、会場設営	
	基礎知識	自社の組織、自社の商品・製品、招集各社情報		
	データ・情報	発表資料、各種調査データ、参考資料・図書		
	定形レポート	開催通知書、配布資料等		
	適切な手法	企画手法に準じる。		
	関連部門1(省略可能)	開催責任部門		
	具体的施策	会議の議事進行方法、場所・時間の設定と確保、インフラ準備、メディア等の外来者の対応		
	非日常的事象・例外・大規模の変更	発表内容の緊急変更、発表資料の訂正、差替え対応、会場・時間の変更、天災等による開催変更・中止		
	企画手法(省略可能)	目的、ロケーション、周辺環境、インフラ等の情報収集、広報部門との戦略的施策検討		
	中・長期計画	正確な広報準備、運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等		
	関連部門2	広報		
	関連部門3	開催責任部門、広報		
	株主総会	基礎トレーニング	会場確保、設営、備品調達、設定、受付対応、セキュリティ、クリーン、給茶(ケータリング)等の一連の技能習得	
	基本業務	株主総会運営全般の会場、インフラ事前準備、運営の安定的進行を図るためのサービス提供		
	基礎知識	主要株主、要注意株主、準備・進行段取り		
	データ・情報	株主への配布資料、発表資料(ほとんどは専門組織により準備)、過去の開催各種データ		
	定形レポート	運営報告書		
	適切な手法	企画手法に準じる。		
	関連部門1(省略可能)	経営企画(株主総会事務局)、秘書部門		
	具体的施策	会場・インフラ設営方法、株主への適切な対応方法、セキュリティ体制の構築、導線管理とサイン方法		
	非日常的事象・例外・大規模の変更	事前脅迫対応、特殊株主対応、天災等の対応、雑踏管理、防犯		
	企画手法(省略可能)	過去のデータに基づく分析と想定、当年殿実績に基づく対応		
中・長期計画	株主満足に重点を置いた運営方法、運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等			
関連部門2	広報			
関連部門3	経営企画(株主総会事務局)			
渉外	行政対応	基礎トレーニング	一連の行政手続に関わる方法の習得	
		基本業務	当該事業所の所在地における違法対応における一切の手続きの事前準備	
		基礎知識	関係行政機関(役所、警察、消防等)の担当者、行政機関への手続き・報告・届付の内容	
		データ・情報	登記、印鑑登録、事業所登録、安全管理者、衛生管理者、廃棄物管理、公共インフラ手続き等に必要書類	
		定形レポート	上記申請に基づく許可証、証明書等	
		適切な手法	企画手法に準じる。	
		関連部門1(省略可能)	法務部門、広報	
		具体的施策	当該事業所の所在地における違法対応における一切の手続きの事前準備	
		非日常的事象・例外・大規模の変更	法改正、登録データ改訂	
		企画手法(省略可能)	法規対応情報の収集	
		中・長期計画	コミュニケーション円滑にするための施策	
		関連部門2	秘書部門	
		関連部門3	法務部門、広報	
		地域対応	基礎トレーニング	地域住民、社会とのコミュニケーション技術
		基本業務	地域住民、社会とのコミュニケーションを図り、要望やクレームに速やかに対応するほか、地域への貢献活動にも積極的に参加する。	
	基礎知識	町内会等の組織、地域行事日程、イベント		
	データ・情報	地域住民からの要望、クレーム		
	定形レポート	地域対応報告		
	適切な手法	企画手法に準じる。		
	関連部門1(省略可能)	広報		
	具体的施策	事業運営上の地域住民からの要望やクレームに対して、適切な処置を迅速の施す。		
	非日常的事象・例外・大規模の変更	地域住民からの重大なクレーム、法規違反等の事象への対応		
	企画手法(省略可能)	地域社会におけるネットワーク情報、サイト環境の把握		
	中・長期計画	地域リスクの評価と対応、地域貢献(ボランティア)などの積極的参画		
	関連部門2	秘書部門		
	関連部門3	事業所責任者		

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述		
業務インフラ サービス1	警備	基礎トレーニング	警備業法に基づく、新任教育及び現任教育(基本教育、業務別教育、実地教育他)。対象施設ごとに必要な実地教育、基本マナー(5S)		
		作業マニュアル/スタンダード	警備計画書、機械警備仕様書、警報機器・監視機器の取扱、緊急時対応		
		基本業務	来客者・車両・物品等の出入監視業務、敷地・館内巡回業務、施錠・開錠業務、防犯機器維持管理業務、緊急時対応業務		
		付帯業務	地域の防犯・防災活動への参加、非常時の避難誘導・災害対策活動、受付窓口		
		データ・情報	警備日誌、来客者・車両・物品等出入り記録		
		知識、技術、情報	警備員指導教育責任者(機械警備業務管理者)資格、警備員検定資格1級・2級、救命士、自衛消防技術認定、社内組織・担当部門情報、警備業務関連		
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	無線、各種監視機器、警戒棒等の護身用具、表示灯、カラーコーン等のスペース備品		
		物理的なリスク	地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天変地異と火災・爆発等の事故災害、テロ、脅迫		
		人的/物的リソース管理	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、教育研修、監視機器設置による抑止力強化・省力化		
		難易度の高い業務	VIP対応、不審者(マル暴等)の排除、緊急時の警察機関との連携		
		重大なクレーム	プランディングに影響すると判断したクレーム。顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム。		
		上位責任者	対象施設の管理責任者		
		リスク管理の体制整備	緊急時の通報連絡体制、怪我・急病時の救護体制、緊急時のシミュレーション、不審者・不審者等の排除		
		清掃	基礎トレーニング	各種資機材・ケミカルの扱い、基本クリーニング方法(汚れ物質・建材別)、廃棄物分別方法、作業安全衛生、基本マナー(5S)	
			作業マニュアル/スタンダード	作業手順書、ワークスケジュール(日・週・月・年毎)	
	基本業務		日常清掃(廃棄物処理含む)、定期清掃(床面、窓ガラス、照明器具、ブラインド、什器・備品他)、特殊清掃(外壁等)		
	付帯業務		上記以外の緊急対応等、管球交換		
	データ・情報		清掃日誌(作業実施報告書、入退館記録、廃棄物搬出量記録、クレーム情報、消耗品使用量)		
	知識、技術、情報		ビルクリーニング技能士、ビルクリーニング品質インスペクター2級、社内組織・各部門情報、廃棄物・リサイクルに関連する法令		
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)		清掃用各種資機材、ケミカル類、トイレトペーパー、ペーパータオル、手洗い石鹸、ゴミ入れポリ袋、レンタルマット等		
	物理的なリスク		地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天変地異と火災・爆発等の事故災害、テロ、脅迫		
	人的/物的リソース管理		業務量にあわせて適正な人員と資機材の配置		
	難易度の高い業務		高所作業、経年劣化を伴う部材のクリーニング		
	重大なクレーム		プランディングに影響すると判断したクレーム。顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム。		
	上位責任者		対象施設の管理責任者		
	リスク管理の体制整備		緊急時の通報連絡体制		
	施設運転・維持管理		基礎トレーニング	ビルコントロールシステムのオペレーション、各種設備機器の基本構造と仕組み、運転操作・点検及び記録方法、作業安全衛生、基本マナー(5S)	
			作業マニュアル/スタンダード	各種機器の取り扱いマニュアル、日常運転監視マニュアル、日常巡回・定期点検マニュアルと点検基準、緊急時対応マニュアル	
		基本業務	運転監視及び保守点検(電気設備・空調設備・給排水設備・防災設備・建築(搬送)設備)、小修繕業務、各種工事・官公庁等の立入時の立会い業務、受		
		付帯業務	上記以外の緊急対応等、各種機器製造メーカーとの連絡・調整業務		
		データ・情報	エネルギー消費量、各種設備機器台帳(故障・不具合履歴含む)、各種設備の点検記録及び法定検査・測定報告書		
		知識、技術、情報	環境関連(エネルギー)知識、品質管理手法、各種国家資格、各種関連法令、社内組織・各部門情報		
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	計測器、保護具、空調用各種フィルター、潤滑油、各種ケミカル、Vベルト等の部品		
		物理的なリスク	地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天変地異と火災・爆発等の事故災害、下水や土壌・大気汚染、各種エネルギー供給の停止		
		人的/物的リソース管理	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、保守点検業者(外注)の見直し(点検内容・頻度)		
		難易度の高い業務	総括管理業務:法定技術責任者の選・解任、計画立案業務、報告・連絡・調整業務、記録の分析・評価、立会い業務、品質管理業務、その他管理業務、教育研修と訓練		
重大なクレーム		プランディングに影響すると判断したクレーム。顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム。			
上位責任者		対象施設の管理責任者			
リスク管理の体制整備		緊急時の通報連絡体制、機器故障時のバックアップ体制			
業務インフラ サービス2		ワークスペース プロジェクト	基礎トレーニング	基礎的な建築・内装・ファニチュア・ファイリングシステム・情報通信システムの知識、プロジェクトの基本フロー	
			作業マニュアル/スタンダード	ワークスペース標準・社内承認プロセス	
	基本業務		スペース管理・レイアウト管理・備品什器管理		
	付帯業務		移転管理・ワークスペースデザイン		
	データ・情報		面積表・現状図面・備品什器台帳・利用者満足度・ファシリティコスト・ワークスペースに関するベンチマーク		
	知識、技術、情報		建築・内装・エルゴノミクス・関連法規・ファイリングシステム・情報通信システム・最新ファニチュア知識・最新ワークスペース事例		
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)		CAD、CAFM		
	物理的なリスク		工事・移転作業時の事故・安全上の不具合、既設物の破損、盗難		
	人的/物的リソース管理		社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ		
	難易度の高い業務		モデルとなるワークスペース構築		
	重大なクレーム		安全衛生に関するクレーム		
	上位責任者		ファシリティ管理部門マネージャー		
	リスク管理の体制整備		クレーム情報の報告のしくみとその対応マニュアルの整備		
	ITサービス		ITサービス	基礎トレーニング	情報通信システム配線・導入コンピューターシステム(ハード)、電話システムの知識
				作業マニュアル/スタンダード	ITネットワーク標準・社内承認プロセス
基本業務		ネットワーク工事・ネットワーク管理・IT機器管理			
付帯業務		IT利用状況把握・ユーザー教育			
データ・情報		ネットワーク図・IT機器台帳・トラブル履歴・ITに関するベンチマーク			
知識、技術、情報		最新IT事例・最新技術			
必要器具/備品/消耗品(省略可能)		CAD、CAFM			
物理的なリスク		工事・作業時の事故・安全上の不具合、既設物の破損、盗難、機器不良による通信不能			
人的/物的リソース管理		社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ			
難易度の高い業務		最新技術によるシステム構築、システム全体の更新			
重大なクレーム		システムダウン・システムトラブル・ウイルス感染・ハッキング等			
上位責任者		ファシリティ管理部門マネージャー			
リスク管理の体制整備		クレーム情報の報告のしくみとその対応マニュアルの整備			
AIS/インベントリー マネジメント		AIS/インベントリー マネジメント		基礎トレーニング	資産管理に関わる財務・会計・税務に関連する基礎知識
				作業マニュアル/スタンダード	資産管理に関する社内標準・社内承認プロセス
	基本業務		資産台帳の更新(新規・移動)、棚卸(全社取りまとめ)、不明資産の追跡・処理(全社取りまとめ)		
	付帯業務		資産の再配備・追加・処分・活用		
	データ・情報		資産台帳、CAFM		
	知識、技術、情報		関連法規の改正情報		
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)		資産管理システム(データベース)、CAFM		
	物理的なリスク		棚卸作業時の事故・安全上の不具合、資産の破損		
	人的/物的リソース管理		社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ		
	難易度の高い業務		資産管理の立場からの財務戦略立案		
	重大なクレーム		資産台帳情報の不整合		
	上位責任者		ファシリティ管理部門マネージャー		
	リスク管理の体制整備		クレーム情報の報告のしくみとその対応マニュアルの整備		

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述
業務支援 サービス1	プリンティング サービス	基礎トレーニング	コピー依頼受付対応、コピー操作、PC操作、後処理機械操作
		作業マニュアル/スタンダード	作業手順書、機械操作マニュアル(各種)、業務フロー、消耗品等管理マニュアル
		基本業務	コピー依頼受付、完成品の受渡対応、コピー(プリント)処理、後処理(製本)、データ入力(JOB処理内容)
		付帯業務	コストアロケーション、消耗品の交換、消耗品等の在庫管理
		データ・情報	JOB処理件数・DV・製本冊数、ミス件数・クレーム件数
		知識、技術、情報	各種機器に関する知識、製本スタイルの知識、印刷技術、交渉・調整力
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	コピー機・PC・製本機、各種部材、トナー・ドラム等の消耗品
		物理的なリスク	機械の故障、データ(原稿)の紛失、原稿の破損、情報の流出、作業中の怪我
		人的/物的リソース管理	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、コピー機の台数の適正化、コピー機の最適配置替え
		難易度の高い業務	クリエーション、印刷(オフセット等印刷の業者取次ぎ)
		重大なクレーム	納期遅延、データ紛失(原稿紛失)
		上位責任者	総務マネジャー
		リスク管理の体制整備	緊急対応時の連絡先の確保、クレーム報告のルール化・意識付け(クレームマネジメントの徹底)
		基礎トレーニング	接客訓練、就業先企業の概要把握
		作業マニュアル/スタンダード	接客対応マニュアル。受付管理業務マニュアル。関連消耗品等管理マニュアル。
	基本業務	顧客対応、電話対応・給茶サービス	
	付帯業務	受付エリアの備品管理、清掃・片付け・消耗品の確認・補充、応接室予約管理とメンテナンス	
	データ・情報	訪問先(日付時間帯別)来客数データ、消耗品在庫・発注データ	
	知識、技術、情報	受付調度品に関する知識、各種作法、立ち振る舞い歩き方技術、きれいな日本語・英語対応、社内組織・担当部門情報	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)	受付エリアの家具・調度品、お茶等の食材	
	物理的なリスク	火災・災害時の受付エリアの避難誘導、エリア内でのEHSハザード	
	人的/物的リソース管理	受付担当者シフトの見直し	
	難易度の高い業務	VIP対応	
	重大なクレーム	プリンティングに影響すると判断したクレーム	
	上位責任者	総務マネジャー・リスクマネジャー	
	リスク管理の体制整備	火災・災害時の通報連絡体制、ケガ・急病時の救護体制、好まざる来客の対応体制	
	メール・搬入出管理	基礎トレーニング	日常業務の作業手順書、組織変更時の手順書、機械操作マニュアル、業務フロー、消耗品等管理マニュアル
	作業マニュアル/スタンダード	郵便・社内メールの仕分け、発送、宅配物の受取、問合せ対応	
	基本業務	ピッキング&デリバリー、消耗品の管理、コストアロケーション、宅配の荷造り梱包作業、社内封筒のあて先貼り、ハスラー処理	
	付帯業務	組織変更等によるメールボックスのメンテナンス。梱包部材の発注・整理。最新の座席表管理	
	データ・情報	IN/OUTのメール件数、宅配取扱件数、誤配件数、紛失・宅配事故対応件数、問合せ対応件数	
	知識、技術、情報	建物(搬出入経路)の把握、宅配・郵便の料金、海外宅配知識、会社組織、個人情報保護法、情報セキュリティ、危機管理情報	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)	ハスラー(郵便計器)、テプラ、PC、ビジョンBOX、伝票、資材(メール袋、ダンボール、ガムテープ、通箱など)	
物理的なリスク	不審物、紛失、宅配の破損、社内情報の流出		
人的/物的リソース管理	業務量にあわせた人員の配置(朝のシフト対応)		
難易度の高い業務	海外宅配物の取扱い、宅配会社の選択(物量・大きさ・納期に応じた業者アレンジ)		
重大なクレーム	紛失・誤配、情報の流出(個人情報)による		
上位責任者	総務マネジャー・リスクマネジャー		
リスク管理の体制整備	危険物・不審物取扱い手順の徹底・報告体制の整備、クレームマネジメントの徹底(紛失・誤配時の対応、等)		
業務支援 サービス2	車両管理	基礎トレーニング	車両管理規程の基礎知識、リース等の基礎知識、集計業務の手順、安全運転講習
		作業マニュアル/スタンダード	車両管理規程(マニュアル)、安全運転管理規程
		基本業務	配車・故障修理対応業務:使用開始・終了申請書の取扱、リース終了時の車両更新手続き、事故時の手続き、修理点検依頼手続き
		付帯業務	各種経費処理:リース料、修理・点検代、ガソリン・有料道路(ETC)代、等支払い手続き
		データ・情報	配車表、移動/変更履歴、走行距離/ガソリン/有料道路等使用実績
		知識、技術、情報	車両リース手続き、車のメカニズムに関する基本知識、保険に関する基本知識、メーカーのメンテナンスサービス・ガソリン・ETCに関する最新情報
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	ユーザーガイド・配車可能車種カタログ
		物理的なリスク	車上荒し、事故
		人的/物的リソース管理	メンバーの役割分担の見直し
		難易度の高い業務	役員・外国人駐在員の配車・故障修理対応業務
		重大なクレーム	配車ミス・経費処理のミス等:リースアップ時期の見落とし、点検スケジュールミスによる配車不能、各種経費処理の遅延・間違い等
		上位責任者	総務マネジャー/秘書マネジャー/安全運転管理者
		リスク管理の体制整備	事故等緊急時の連絡網の整備。
		基礎トレーニング	購買(経理)知識、商品知識(商品カテゴリ、操作)、資産管理規程、オフィスルール
		作業マニュアル/スタンダード	手順書(購買・貸出・在庫管理・処分)、業務管理表、業者管理表(リスト・評価表)
	基本業務	購買業務、レンタル業務、在庫管理、問合せ対応	
	付帯業務	故障時の一次対応、操作説明、棚卸、廃棄処分、固定資産の管理、貸出備品のメンテナンス(データ消去など)	
	データ・情報	備品貸出対応件数、購買申請処理件数、問合せ対応件数、操作サポート対応件数、メンテナンス件数	
	知識、技術、情報	経理知識(購買承認プロセス)、商品知識(カテゴリ、操作)、交渉・調整力	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)	PC、保管用キャビネット、什器備品管理台帳	
	物理的なリスク	破損、破損による怪我、紛失・盗難、納期遅延	
	人的/物的リソース管理	標準品リストの組替え(購買)、貸出備品の最適化(アイテム・数)、購買先の見直し(価格・納期)	
	難易度の高い業務	AV機器サポート(接続・操作)、固定資産管理	
	重大なクレーム	納期遅延、機密情報流出(貸出)、整備不良による故障	
	上位責任者	総務部長	
	リスク管理の体制整備	安全管理、防火管理、警備	
	ファイリング・文書保管	基礎トレーニング	接客(応対)マナー、文書保管管理規程、廃棄知識、オフィスルール
	作業マニュアル/スタンダード	文書保管業務手順書、情報取扱い規程	
	基本業務	申請書の受付、業者手配(保管・取出・廃棄依頼)、保管箱の手配	
	付帯業務	保管管理データの更新、保管満了文書の廃棄確認、部材の在庫管理(箱・シール)	
	データ・情報	申請処理件数、手配ミス件数	
	知識、技術、情報	文書保管管理規程、情報取扱い規程、廃棄に関する知識	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)	PC、部材(箱・シール・ガムテープ)	
物理的なリスク	配送中の紛失事故、倉庫の火災、地震による荷崩れ、保管データの破損(消去)・紛失(改ざん)		
人的/物的リソース管理	保管文書箱の棚卸(牽制)		
難易度の高い業務	機密性の高い文書の廃棄、メディア等の文書以外の保管・廃棄、電子倉庫(スキャニング・電子文書保管・電子配信)		
重大なクレーム	配送中の紛失事故、機密情報の流出による		
上位責任者	総務部長		
リスク管理の体制整備	機密情報漏洩管理、防火管理、警備		
トラベルサービス	基礎トレーニング	旅費管理規程の基礎知識、各種チケット発券・注文時の基本的注意事項	
作業マニュアル/スタンダード	旅費管理規程、各種チケット発券・注文マニュアル		
基本業務	各種トラベルチケットの発券・注文・受渡		
付帯業務	発行チケットの経費清算		
データ・情報	渡航・行き先リスト(日程、料金、航空会社・鉄道会社etc)		
知識、技術、情報	割引料金・チケット、主要渡航先の入手手続き、		
必要器具/備品/消耗品(省略可能)	VISA等各種申請フォーム、割引チケットカタログ、時刻表		
物理的なリスク	チケットの紛失・破損		
人的/物的リソース管理	メンバーの役割分担		
難易度の高い業務	コーポレートレイトの交渉		
重大なクレーム	発券ミス・発券遅れ等		
上位責任者	総務マネジャー・経理マネジャー		
リスク管理の体制整備	行き先での災害時の安否確認体制、現地情報収集、公表・発表対応、危機管理、安全管理、生命傷害保険、キャンセル料緩和対策		

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述	
生活支援 サービス1	環境・安全・EHS	基礎トレーニング	環境トレーニング、安全衛生トレーニング、安全教育、メンタルヘルス、ISO内部監査教育	
		作業マニュアル/スタンダード	EHSマネジメントシステム、災害管理マニュアル / EHSMS、運用手順・省エネ、省資源、廃棄物管理、危険物管理、環境汚染防止基準	
		基本業務	EHS推進業務	
		付帯業務	EHS推進業務の計画	
		データ・情報	EHS管理データ(モニタリング対象:紙・ゴミ・電気)、マニフェスト管理、健康管理、災害事故報告件数、排水水質、水道水質検査、アスベスト含有値、	
		知識、技術、情報	安全衛生法、ISO規格、消防法、道路交通法、環境基本法、環境内部監査員、衛生管理者、防火管理者	
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	災害対策備品(本部、フロア)、医薬品、医務室備品、耐震予防ツール、環境測定機器、緊急放送、サバイバルキット、	
		物理的なリスク	自然災害(地震、ビル火災、台風、洪水、停電)、人的被害(放火、窃盗、テロ攻撃、ハッカー、ウイルス、感染)、技術的災害(化学薬品汚染、有害物曝露、核汚染、館内停電、通信不通、システムダウン:サーバ/プリンタ故障、ソフトウェアバグ、機密漏洩)、交通事故(通勤時災害、物流輸送時災害)、地盤・軟弱地質、洪水・浸	
		人的/物的リソース管理	安全設備の見直し、安全衛生委員会(EHS委員会)の運営管理、産業廃棄物の保管・管理	
		難易度の高い業務	全社EHS推進会議議事進行	
		重大なクレーム	人身事故、顧客・地域社会からのクレーム等、事件・事故に対する法的違反	
		上位責任者	EHS推進部長	
		リスク管理の体制整備	危機管理体制、災害復旧対策システム、クライシスコミュニケーション、緊急時連絡網、業者(協力会社)管理システム、定期点検・検査基準	
		福利厚生施設 (含む社宅)運営	基礎トレーニング	施設管理、安全管理、資産管理、コンプライアンス、その他運用規程・マニュアルに沿ったトレーニング
			作業マニュアル/スタンダード	福利厚生施設取扱規程 / 福利厚生ガイドライン(運用規程)、福利厚生施設運用規程・マニュアル、社宅管理規程
	基本業務		福利厚生施設運営業務	
	付帯業務		宿泊施設管理業務、研修受付業務、ケータリング、	
	データ・情報		施設利用状況データ、社員満足度、利用状況結果報告書	
	知識、技術、情報		施設管理技術、研修保養所運営ノウハウ、駐車場管理、	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)		宿泊設備、厨房設備、食堂設備、娯楽設備、救急箱、緊急対策備品、	
	物理的なリスク		火災、地震、食中毒、停電、台風、大雨、洪水、運搬・交通事故、ガス漏れ、地域汚染、感染、窃盗、盗難、収益性	
	人的/物的リソース管理		社宅、福利厚生施設、施設管理人、施設利用者	
	難易度の高い業務		契約見直し、施設維持管理計画(修繕・管轄・保守管理、施設管理予算)	
	重大なクレーム		手配ミス、サービス品質、施設の安全性	
	上位責任者		人事部長、総務部長	
	リスク管理の体制整備		施設安全管理体制:防火管理、警備、環境汚染管理、	
	役員フリンジ ベネフィット		基礎トレーニング	施設管理、資産管理、安全運転講習(上級)、安全管理、コンプライアンス、役員規程
			作業マニュアル/スタンダード	役員車、役員社宅の取扱ルール、役員福利厚生運用規程、社宅管理規程、福利厚生ガイドライン、社宅管理規程
		基本業務	役員福利厚生支援業務	
		付帯業務	役員車運転・管理、役員社宅管理	
		データ・情報	役員満足度、利用状況結果報告書	
		知識、技術、情報	施設管理、資産管理、安全運転技術	
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	役員車、役員社宅備品、	
物理的なリスク		火災、交通事故、大雨洪水、窃盗、車上荒らし、セキュリティ		
人的/物的リソース管理		社有車、駐車場、役員社宅、運転手、警備スタッフ、秘書		
難易度の高い業務		契約見直し		
重大なクレーム		手配ミス、緊急時対応		
上位責任者		役員、社長室長、秘書長		
リスク管理の体制整備		施設安全管理体制:防火管理、警備、環境汚染管理、緊急時連絡体制		
生活支援 サービス2		社員サービス・慶弔	基礎トレーニング	総務業務一般福利厚生規程、慶弔見舞金規程、その他運用規程、オフィスの知識、OJT
			作業マニュアル/スタンダード	入退社管理マニュアル、慶弔業務マニュアル / 福利厚生関連規程(慶弔見舞金規程も含む)、従業員ヘルプデスクマニュアル、入退社管理マニュアル
	基本業務		社員サービスサポート業務、(入退社時の手続き・慶弔時の手続き、福利厚生の手続き)	
	付帯業務		入退社管理業務、慶弔業務、持株会、持家促進、看護・介護、自己啓発補助	
	データ・情報		社員要求内容、クレーム報告書	
	知識、技術、情報		総務業務一般、一般社会常識、業務行動規範(SBC)、従業員リスト、緊急時連絡先、	
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)		ワークステーション一式、文房具(祝儀・香典袋も含む)、ファイリングキャビネット、PC-OA、	
	物理的なリスク		火災、地震、食中毒、停電、台風、大雨、洪水、交通事故、地域汚染、感染、窃盗、盗難	
	人的/物的リソース管理		人事・総務スタッフ、厚生年金スタッフ、退職後指導プログラム、OB会運営	
	難易度の高い業務		新人研修、自己啓発プログラム	
	重大なクレーム		事務手続ミス	
	上位責任者		総務部長	
	リスク管理の体制整備		労災保険適用基準、業務行動規範、地域防犯・マル暴対策	
	盆踊り・運動会		基礎トレーニング	OJT、イベント企画事例勉強会、同好会行事参加、社外イベント企画講習会
			作業マニュアル/スタンダード	社内行事運営規定 / イベント企画マニュアル、社内行事運営規程
基本業務		社内行事運営業務		
付帯業務		運動会種目決定、会場設営、けが等救急対応、模擬店安全衛生		
データ・情報		社員満足度、安全・衛生結果報告書		
知識、技術、情報		各種親睦会イベント記録、プロジェクト管理、実行委員会組織運営ノウハウ、		
必要器具/備品/消耗品(省略可能)		イベント備品(盆踊り:櫓/太鼓/法被、運動会:会場設営備品/リレーバトン/スポーツ用品/賞状)		
物理的なリスク		イベント傷害(保険)、人身傷害、器物破損、環境汚染、天候不順・天災による障害		
人的/物的リソース管理		運営スタッフ、会場、駐車場、模擬店、貸し衣装		
難易度の高い業務		人員整理・誘導・警備		
重大なクレーム		安全・衛生、近隣対応		
上位責任者		総務部長		
リスク管理の体制整備		危機管理、安全管理、安全保障、警備、生命傷害保険、スポーツ保険、キャンセル料緩和対策		
社員旅行		基礎トレーニング	OJT、イベント企画事例勉強会、旅行社セミナー幹事講習、社外イベント企画講習会	
		作業マニュアル/スタンダード	社員旅行運営規定 / イベント企画マニュアル、社内行事運営規程	
	基本業務	社員旅行運営業務		
	付帯業務	社員旅行手配、運営、記録業務		
	データ・情報	社員満足度、安全・衛生結果報告書		
	知識、技術、情報	観光地ガイド・便覧、各種親睦会イベント記録、プロジェクト管理、実行委員会組織運営ノウハウ、		
	必要器具/備品/消耗品(省略可能)	参加者名簿、出納帳、余興備品(ビンゴゲーム、抽選会、罰ゲーム集、カラオケ)		
	物理的なリスク	旅行傷害事故、交通事故、ホテル火災、食中毒、天候不順・天災による障害、盗難事故、個人情報漏洩		
	人的/物的リソース管理	運営スタッフ、職場幹事、旅館、旅館経営者・営業マン、バス会社、旅行社		
	難易度の高い業務	安全・衛生対策		
	重大なクレーム	交通事故、人身事故、食中毒		
	上位責任者	総務部長		
	リスク管理の体制整備	危機管理、安全管理、安全保障、警備、生命傷害保険、キャンセル料緩和対策		

SD 個別参照項目

サービス 大項目	サービス名	キーワード	個別記述
統括管理1	事業計画・戦略 マネジメント	基礎トレーニング	1.会社の組織、2.事業内容、3.自部門の業務、4.競合相手の仕組み
		基本業務	1.年度計画立案、2.年度予算計画立案、3.中長期経営計画立案、4.月次(4半期)レポート&レビュー
		基礎知識	1.社内規定、2.業務スタンダード
		データ・情報	1.管理指標データ、2.経営指標
		定形レポート	1.バランススコアカード管理指標データ、2.月次報告書
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	ビジネスユニットIT部門
		具体的施策	1.年度計画、2.中長期計画、マスタープラン
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1.月次レビュー、2.4半期レビュー、3.年度レビュー
		企画手法(省略可能)	1.シナリオプランニング、2.バランススコアカード、3.方針管理
		中・長期計画	(具体的施策に同じ)
		関連部門2	経理部門
	関連部門3	IT部門	
	体制・組織マネジメント	基礎トレーニング	1.会社の組織、2.事業内容、3.自部門の業務、4.競合相手の仕組み、5.組織学
		基本業務	1.組織計画立案、2.人員計画立案、3.人材育成計画立案、4.管理者教育
		基礎知識	1.社内規定、2.業務スタンダード
		データ・情報	1.組織人員、2.アウトソーシング比率
		定形レポート	1.クレームレポート
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	1.人事部門
		具体的施策	1.年度計画、2.中長期計画、マスタープラン
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1.月次レビュー、2.4半期レビュー、3.年度レビュー
		企画手法(省略可能)	1.TQC
		中・長期計画	(具体的施策に同じ)
		関連部門2	(関連部門1に同じ)
	関連部門3	(関連部門1に同じ)	
	スタンダード管理	基礎トレーニング	1.自部門の業務、2.他部門との関係、3.ヒアリングトレーニング
		基本業務	1.行動規範、業務ルール制定、2.サービス内容・サービスレベル設定、3.コンプライアンス委員会主催、4.定期レビュー
		基礎知識	1.社内の規定集、2.業務マニュアル、スタンダード、
		データ・情報	1.マニュアル等活用度、
		定形レポート	1.改廃訂レポート
		適切な手法	企画手法に準じる。
		関連部門1(省略可能)	1.法務部門
		具体的施策	1.マニュアル、スタンダード、規定の追加、改訂、廃棄
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1.環境急変、事故勃発による不定期なマニュアル、スタンダード、規定の追加、改訂、廃棄
		企画手法(省略可能)	1.業務フロー作成手法
中・長期計画		該当なし	
関連部門2		(関連部門1に同じ)	
関連部門3	(関連部門1に同じ)		
統括管理2	関連システム・ 情報マネジメント	基礎トレーニング	1.自部門の業務・システム、2.他部門との関係、3.情報技術
		基本業務	下記システム等の開発、改訂、1.OFS関連データベース、2.会議室予約システム、3.車両予約システム、4.備品予約システム、5.物品発注システム、6.支払システム、7.各種申請システム
		基礎知識	1.社内規定、2.業務スタンダード、3.業務フロー
		データ・情報	1.クレーム数、2.システムリクエスト
		定形レポート	1.月次レポート(クレーム、トラブル、開発進行状況)
		適切な手法	1.ITプログラミング、2.プロジェクトマネジメント
		関連部門1(省略可能)	IT部門
		具体的施策	1.関連システムの導入・改良・廃止、2.導入トレーニング
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1.トラブルシューティング
		企画手法(省略可能)	(評価に必要な適切な手法に同じ)
		中・長期計画	システム全体の改善・整備、開発整備投資
		関連部門2	(関連部門1に同じ)
	関連部門3	(関連部門1に同じ)	
	予算管理 ・アカウントニング	基礎トレーニング	1.会社の組織、2.事業内容、3.自部門の業務、4.アカウントニング
		基本業務	1.予算立案、2.予算実績管理、3.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、産廃廃棄物処理費用、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)
		基礎知識	1.アカウントニング、2.コスト分析
		データ・情報	1.予算・実績分析、2.前年度比、3.事業所・建物別、部門別
		定形レポート	1.月次予算実績レポート、2.4半期レポート
		適切な手法	1.シナリオプランニング、2.バランススコアカード、3.NPV、IRR
		関連部門1(省略可能)	経理・財務部門
		具体的施策	1.年度計画、2.中長期計画、3.マスタープラン、4.緊急対策、5.4半期レビュー、6.年度レビュー
		非日常的事象・例外・大規模の変更	1.異常値に基づく、原因究明とその対処策
		企画手法(省略可能)	(評価に必要な適切な手法に同じ)
		中・長期計画	(具体的施策に同じ)
関連部門2		(関連部門1に同じ)	
関連部門3	(関連部門1に同じ)		
共通サービス	広報・アナウンスメント	基礎トレーニング	会社の組織、自部門の業務、広報アナウンスメントのレベルと広報対象者の知識
		作業マニュアル/スタンダード	広報管理規程、イントラネット構築ルール、アナウンスメント雛形
		基本業務	イントラネット更新、アナウンスメント(書面・Eメール)、掲示、館内放送
		付帯業務	掲示板の設置・メンテナンス、館内放送設備のメンテナンス
		データ・情報	アナウンスメント記録、アナウンスメント・イントラネットに関する満足度
		知識、技術、情報	イントラネット更新技術(HTML等最新技術)、アナウンスメントに必要な日本語・英語の言い回し
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	イントラネット更新用PC、ソフト、掲示板
		物理的なリスク	イントラネット・サーバー、館内放送設備のシステムダウン
		人的/物的リソース管理	社内スタッフ、ホームページ作成業者
		難易度の高い業務	リスクマネジメント上の考慮を必要とするアナウンスメント
		重大なクレーム	誤報による混乱
		上位責任者	総務部長、広報責任者
	リスク管理の体制整備	クレーム情報の報告のしくみ、外部への情報漏えい時の対策方法	
	ヘルプデスク	基礎トレーニング	1.電話対応、2.会社の組織、3.業務内容、4.自部門の業務、
		作業マニュアル/スタンダード	1. FAQ(よくある質問&模範回答集)、2. 連絡先リスト、3. 緊急時対応マニュアル・防災ハンドブック
		基本業務	1.社内からの問合せ/依頼/クレーム窓口、2.イントラネット更新、
		付帯業務	1.月次レポート(クレーム、リクエスト)
		データ・情報	1.クレーム数、2.システムリクエスト
		知識、技術、情報	1.イントラネット、2.情報技術、3.社内組織情報、4.
		必要器具/備品/消耗品(省略可能)	1.リクエスト受付システム、2.ヘッドセット、3.社内/社外電話帳、4.検索ファイル、5.FAX
		物理的なリスク	1. イントラネット・サーバー、2.受付システムダウン
		人的/物的リソース管理	1.担当者シフトの見直し、2.時間外自動応答サービス、
		難易度の高い業務	1.データ分析、2.優先順位づけ、3.エスカレーションプログラム
		重大なクレーム	1.対応もれ・不足、2.再発、
上位責任者		1.クレーム責任担当マネージャ	
リスク管理の体制整備	1.各サービス責任部署との連絡体制		

SD 個別参照項目

経営者サービス	サービス名	具体的施策	非日常的急変・例外・大規模の変更等	企画手法(省略可能)	中・長期計画	関連部門2	関連部門3
リスクマネジメント	環境	1. 社内教育、上記1、2に関連する必要事項、コンプライアンス、社内規定に基づく報告、報告手続きについて関係者に対する教育、トレーニング 2. 環境担当責任者に対する社内規定の遵守、申告、報告義務に関する教育、トレーニング 3. ISO14000の取得	1. 法規制の変更、新法、条例について情報収集、情報更新、社内告示 2. 上記1、2に関する社内規定の改定、更新及び社内マニュアルの改訂、更新及び社内告示、教育・トレーニング 3. 事件・事故発生時の初期対応、関係部署との連携、支援要請等	省エネルギー、環境汚染及び危険物取り扱い、廃棄物処理等の最新情報を調査・収集 法規制の改定、新法、条例、事例、事故事例、判例を社内マニュアルに反映させ、最新の状態を維持 先行的施策を企画・立案し、環境対策を先取り	環境方針、環境目的・目標	関連事業部門	広報、経営企画
危機管理Security	危機管理Security	1. ビジネスインパクト分析(BIA)、最優先事項の設定及び非常事態対応体制構築、教育・トレーニングプログラムの導入 2. セキュリティシステム、管理体制、報告、非常事態対応体制の設置 3. 警備、警備体制の導入 4. 無停電装置、自家発電装置、監視カメラ、記録・報告体制、緊急連絡網設置の管理	1. 経営的優先事項、重要度の更新 2. セキュリティシステムおよび優先事項の更新 3. 安全度情報の調査及び更新、警備・警備ルーティンの更新 4. 防災情報、防災体制の更新および社内告示、教育・トレーニング 5. 国際的標準化及び行政事業継続ガイドライン等への対応。	最新情報の継続収集、社内告示、更新および継続的な教育・啓蒙、機能訓練、実演訓練(シミュレーション)の実施 PDSサイクルに基づく各種マニュアルの改訂、更新	危機管理方針、危機管理目的、危機管理計画	関連事業部門、人事	広報、経営企画
アセットマネジメント	不動産プロジェクト	1. 中長期にわたる不動産投資企画・設計 2. 不動産に関する市場調査、分析、評価を行う 3. 各事業部の意向調査 4. 定期的なレビュー	景気変動等の要因による計画変更(シナリオプラン)	各種統計手法、投資分析(NPV、IRR等)、シナリオプランニング	シナリオプランニングによるリスク想定とアクションプラン	人事	広報、経営企画
施設建設・改修プロジェクト	施設建設・改修プロジェクト	(1)建設基本計画書に基づく、建設・改修計画案(2)ライフサイクルによる中長期施設改修計画(3)基本設計仕様書の取りまとめと入札に関する仕様書作成(3)プロジェクトの全体計画と進捗管理計画の作成と実行	設計変更や仕様変更、景気変動によるコスト削減への対応策	収益還元法、ポートフォリオ、投資分析(NPV、IRR等)	建物改修中長期計画	建設計画に関する重要決定部門	全社的な重要決定部門
資産管理	資産管理	(1)資産運用計画に基づく中長期資産運用(2)資産管理台帳の対応(棚卸、償却)(3)資産ミナマ推進業務(4)資産取得・売却計画立案	税制改正による資産管理・運用の見直し(減価償却)	施設資産利用率	建物・設備の中長期補修計画、中長期資産縮小計画(施設マスタープランに連動)	資産管理に関する重要決定部門	全社的な重要決定部門
イベントマネジメント	全社部門ミーティング	会議の議事進行方法、場所・時間の設定と確保、インフラ準備	議事の緊急変更、発表資料の訂正、差替え対応、会場・時間の変更、天災等による開催変更・中止	会議目的、参加者のロケーション、周辺環境、インフラ等の情報収集	運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等	情報システム部門	開催責任部門
プレスリリース	プレスリリース	会議の議事進行方法、場所・時間の設定と確保、インフラ準備、メディア等の外來者の対応	発表内容の緊急変更、発表資料の訂正、差替え対応、会場・時間の変更、天災等による開催変更・中止	目的、ロケーション、周辺環境、インフラ等の情報収集、広報部門との戦略的施策検討	正確な広報準備、運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等	広報	開催責任部門、広報
株主総会	株主総会	会場・インフラ設置方法、株主への適切な対応方法、セキュリティ体制の構築、導線管理とサイン方法	事前脅迫対応、特殊株主対応、天災等の対応、雑音管理、防犯	過去のデータに基づく分析と想定、当年実績に基づく対応	株主満足に重点を置いた運営方法、運営コスト効率化、IT等を活用したインフラ整備による会議企画等	広報	経営企画(株主総会事務局)
渉外	行政対応	当該事業所の所在地における適法対応における一切の事務の事前準備	法改正、登録データ改訂	法規対応情報の収集	コミュニケーション円滑にするための施策	秘書部門	法務部門、広報
地域対応	地域対応	事業運営上の地域住民からの要望やクレームにに対して、適切な処置を迅速に実施する	地域住民からの重大なクレーム、法規違反等の事象への対応	地域社会におけるネットワーク情報、サイト環境の把握	地域リスクの評価と対応、地域貢献(ボランティア)などの積極的参画	秘書部門	事業所責任者
社員サービス	サービス名	物理的リスク	人的/物的リソース管理	難易度の高い業務	重大なクレーム	上位責任者	リスク管理の体制整備
業務インフラサービス1	警備	地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天災地災と火災・爆発等の事故災害、テロ、脅迫	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、保守点検業務(外注)の見直し(点検内容・頻度)	VIP対応、不審者(マル暴等)の排除、緊急時の警察機関との連携	プランニングに影響すると判断したクレーム、顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム	対象施設の管理責任者	緊急時の連絡連絡体制、怪我・急病時の救護体制、緊急時のシミュレーション、不審者・不審者等の排除
	清掃	地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天災地災と火災・爆発等の事故災害、テロ、脅迫	業務量にあわせた適正な人員と資機材の配置	高所作業、経年劣化を伴う部材のクリーニング	プランニングに影響すると判断したクレーム、顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム	対象施設の管理責任者	緊急時の連絡連絡体制
	施設運転・維持管理	地震・台風・大雪等の施設に影響を与える天災地災と火災・爆発等の事故災害、下水や土壌・大気汚染、各種エネルギー供給の停止	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、保守点検業務(外注)の見直し(点検内容・頻度)	総括管理業務:法定技術責任者の選・解任、計画立案業務、報告・連絡・調整業務、記録の分析・評価、立会い業務、品質管理業務、その他管理業務、教育研修と訓練	プランニングに影響すると判断したクレーム、顧客ビジネスをストップさせるようなクレーム	対象施設の管理責任者	緊急時の連絡連絡体制、機器故障時のバックアップ体制
業務インフラサービス2	ワークスペースプロジェクト	工事・移転作業時の事故・安全上の不具合、既設物の破損、盗難	社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ	モデルとなるワークスペース構築	安全衛生に関するクレーム	ファンリティ管理部門マネージャー	クレーム情報の報告のしきみとその対応マニュアルの整備
	ITサービス	工事・作業時の事故・安全上の不具合、既設物の破損、盗難、機器不良による通信不能	社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ	最新技術によるシステム構築、システム全体の更新	システムダウン/システムトラブル/ウイルス感染/ハッキング等	ファンリティ管理部門マネージャー	クレーム情報の報告のしきみとその対応マニュアルの整備
	AIS/イベントリソース管理	棚卸作業時の事故・安全上の不具合、資産の破損	社内スタッフ・社外スタッフ・情報通信機器・各種台帳/データ	資産管理の立場からの財務戦略立案	資産台帳情報の不整合	ファンリティ管理部門マネージャー	クレーム情報の報告のしきみとその対応マニュアルの整備
業務支援サービス1	プリンティングサービス	機械の故障、データ(原稿)の紛失、原稿の破損、情報の流出、作業中の怪我	人員配置の最適化(シフト体制の見直し・組替え)、コピー機の台数の適正化、コピー機の最適配置替え	クリーニング、印刷(オフセット等印刷業者取次ぎ)	納期遅延、データ紛失(原稿紛失)	総務マネージャー	緊急対応時の連絡先の確保、クレーム報告のルール化・意識付け(クレームマネジメントの徹底)
	受付	火災・災害時の受付エリアの避難誘導、エリア内でのEHSハザード	受付担当シフトの見直し	VIP対応	プランニングに影響すると判断したクレーム	総務マネージャー・リスクマネージャー	火災・災害時の連絡連絡体制、ケガ・急病時の救護体制、好まざる来客の対応体制
	メール・搬入管理	不審物、紛失、宅配の破損、社内情報の流出	業務量にあわせた人員の配置(朝のシフト対応)	海外宅配物の取扱い、宅配会社の選択(物量・大きさ・納期に応じた業者アレンジ)	紛失・誤配、情報の流出(個人情報)による	総務マネージャー・リスクマネージャー	危険物・不審物取り扱い手順の徹底、報告体制の整備、クレームマネジメントの徹底(紛失・誤配時の対応、等)
業務支援サービス2	車両管理	車上荒し、事故	メンバーの役割分担の見直し	役員・外国人駐在員の配車・故障修理対応業務	配車ミス・経費処理のミス等/リースアップ時期の見直し、点検スケジュールミスによる配車不能、各種経費処理の遅延・間違い等	総務マネージャー/秘書マネージャー/安全運転管理者	事故等緊急時の連絡網の整備。
	備品・消耗品管理	破損、破損による怪我、紛失、盗難、納期遅延	標準品リストの組替え(購買)、貸出備品の最適化(アイテム・数)、購買先の見直し(価格・納期)	AV機器サポート(接続・操作)、固定資産管理	納期遅延、機密情報流出(貸出)、整備不良による故障	総務部長	安全管理、防火管理、警備
	ファイリング・文書保管	配送中の紛失事故、倉庫の火災、地震による腐敗、保管データの破損(消去)・紛失(改ざん)	保管文書箱の棚卸(牽制)	機密性の高い文書の廃棄、メディア等の文書以外の保管・廃棄、電子倉庫(スキャニング・電子文書保管・電子配信)	配送中の紛失事故、機密情報の流出による	総務部長	機密情報漏洩管理、防火管理、警備
	トラベルサービス	チケットの紛失・破損	メンバーの役割分担	コーポレートレートの交渉	発券ミス・発券遅れ等	総務マネージャー・経理マネージャー	行き先での災害時の安否確認体制、現地情報収集、公表・発表対応、危機管理、安全管理、生命傷害保険、キャンセル料額と対策
生活支援サービス1	環境・安全・EHS	自然災害(地震、ビル火災、台風、洪水、停電)、人的被害(放火、窃盗、刃攻撃、h7c、かた入、感染)、技術的災害(化学薬品汚染、有害物漏洩、核汚染、船舶停電、通信停止、システム/サーバ/プリンタ故障、ソフトウェア、機密漏洩)、交通事故(通勤時災害、物流輸送時災害)、地震・軟弱地質、洪水・浸水危険度、近隣地の危険度(爆発、化学物汚染)	安全設備の見直し、安全衛生委員会(EHS委員会)の運営管理、産業廃棄物の保管・管理	全社EHS推進会議議事進行	人身事故、顧客・地域社会からのクレーム等、事件・事故に対する法的違反	EHS推進部長	危機管理体制、災害復旧対策システム、クライシスコミュニケーション、緊急時連絡網、業者(協力会社)管理システム、定期点検・検査基準
	福利厚生施設(含む社宅)運営	火災、地震、食中毒、停電、台風、大雨、洪水、運搬・交通事故、ガス漏れ、地域汚染、感染、窃盗、収益性	社宅、福利厚生施設、施設管理人、施設利用者	契約見直し、施設維持管理計画(修繕・維持・保守管理、施設管理予算)	手配ミス、サービス品質、施設の安全性	人事部長、総務部長	施設安全管理体制:防火管理、警備、環境汚染管理、
	役員フリンジベネフィット	火災、交通事故、大雨洪水、窃盗、車上荒し、セキュリティ	社有車、駐車場、役員社宅、運転手、警備スタッフ、秘書	契約見直し	手配ミス、緊急時対応	役員、社長室長、秘書長	施設安全管理体制:防火管理、警備、環境汚染管理、緊急時連絡体制
生活支援サービス2	社員サービス・慶弔	火災、地震、食中毒、停電、台風、大雨、洪水、交通事故、地域汚染、感染、窃盗、盗難	人事・総務スタッフ、厚生年金スタッフ、退職後指導プログラム、OB会運営	新人研修、自己啓発プログラム	事務手続ミス	総務部長	労災保険適用基準、業務行動規範、地域防犯・マル暴対策
	盆踊り・運動会	イベント備蓄(保険)、人身傷害、器物破損、環境汚染、天候不順・天災による障害	運営スタッフ、会場、駐車場、模擬店、貸し衣装	人員整理・誘導・警備	安全・衛生、近隣対応	総務部長	危機管理、安全管理、安全保障、警備、生命傷害保険、スポーツ保険、キャンセル料額と対策
	社員旅行	旅行傷害事故、交通事故、ホテル火災、食中毒、天候不順・天災による障害、盗難事故、個人情報漏洩	運営スタッフ、職場幹事、旅館、旅館経営者、営業マン、バス会社、旅行社	安全・衛生対策	交通事故、人身事故、食中毒	総務部長	危機管理、安全管理、安全保障、警備、生命傷害保険、キャンセル料額と対策
経営者サービス	サービス名	具体的施策	非日常的急変・例外・大規模の変更等	企画手法(省略可能)	中・長期計画	関連部門2	関連部門3
統括管理1	事業計画・戦略マネジメント	1.年度計画、2.中長期計画、マスタープラン	1.年度レビュー、2.4半期レビュー、3.年度レビュー	1.シナリオプランニング、2.バランススコアカード、3.方針管理	(具体的施策に同じ)	経理部門	IT部門
	体制・組織マネジメント	1.年度計画、2.中長期計画、マスタープラン	1.月次レビュー、2.4半期レビュー、3.年度レビュー	1.TQC	(具体的施策に同じ)	(関連部門1に同じ)	(関連部門1に同じ)
	スタンダード管理	1.マニュアル、スタンダード、規定の追加、改訂、廃棄	1.環境急変、事故物発による不定期なマニュアル、スタンダード、規定の追加、改訂、廃棄	1.業務フロー作成手法	該当なし	(関連部門1に同じ)	(関連部門1に同じ)
統括管理2	関連システム・情報マネジメント	1.関連システムの導入・改良・廃止、2.導入トレーニング	1.トラブルシューティング	(評価に必要な適切な手法に同じ)	システム全体の改善・整備、開発整備投資	(関連部門1に同じ)	(関連部門1に同じ)
	予算管理・アカウント	1.年度計画、2.中長期計画、3.マスタープラン、4.緊急対策、5.4半期レビュー、6.年度レビュー	1.異常値に基づく、原因究明とその対策案	(評価に必要な適切な手法に同じ)	(具体的施策に同じ)	(関連部門1に同じ)	(関連部門1に同じ)
社員サービス	サービス名	物理的リスク	人的/物的リソース管理	難易度の高い業務	重大なクレーム	上位責任者	リスク管理の体制整備
共通サービス	広報・アナウンスメント	イントラネット・サーバー、館内放送設備のシステムダウン	社内スタッフ、ホームページ作成業者	リスクマネジメント上の考慮を必要とするアナウンスメント	誤報による混乱	総務部長、広報責任者	クレーム情報の報告のしきみ、外部への情報漏えい時の対策方法
	ヘルプデスク	1. イントラネット・サーバー、2.受付システムダウン	1.担当者シフトの見直し、2.時間外自動応答サービス、	1.データ分析、2.優先順位付け、3.エスカレーションプログラム	1.対応もれ・不足、2.再発、	1.クレーム責任担当マネージャ	1.各サービス責任部署との連絡体制