

「業務基礎スキル診断と考え方」

一般社団法人業務基礎スキル診断

<実施状況>

WEB 診断の調査内容

- ・個人の心模様（やる気）—ワークスタイル（積極性把握）10 問・ストレス 10 問・遅延（消極性把握）10 問
- ・個人の技能—投下時間 5 問・動機 5 問・優先順位 5 問
- ・チームワーク—役割分担 5 問・意思疎通 5 問
- ・職場環境—専門知識 5 問・意思決定 5 問・情報処理 5 問
- ・コミュニケーションスキル—聞く 5 問・話す 5 問・読む 5 問・書く 5 問

<業務基礎スキルの考察>

1. ワークスタイル分析（やる気：心模様チェック 1）

アメリカ人医師フリードマンとローゼンマンが提唱する人間の行動パターンを大きく 2 分する方法を実施。点数が 2.5 以下はタイプ A、3.5 以上はタイプ B として分類。2.6～3.4 は 3.0 を境に 2 点台がタイプ A の傾向、3 点台がタイプ B の傾向として分類。タイプ A は「競争心、攻撃的、結果優先、数字優先、テンポ早い」の特徴があり、タイプ B は「のんびり、冷静、質優先、人間関係優先、テンポ遅い」の特徴があります。

仕事に対する重点の起きどころはタイプ A が「量」にあるのに対し、タイプ B は「質」にあります。

2. ワークストレス分析（やる気：心模様チェック 2）

一般にストレスと生産性は大きな関連性があります。ストレスが高くても低くても人間の生産性は低下することが認められています。高い生産性を維持するには、的確なストレスマネジメントを継続する必要があります。

3. 遅延（やる気：心模様チェック 3）

遅延は人間の行動心理と密接に結びついた分野です。遅延は文字通り仕事が遅れることですが、今回は遅れることの背景にある仕事の先送りや優先順位の逆転現象を分析しています。

ワークスタイル分析が積極性を調査しているのに対し消極性を調べています。一般的には 2.5 点以下の方は自他とも認める仕事のグズグズ現象が生じています。逆に 4 点以上の方はテキパキ、サクサク形といえます。

4. 投下時間（やり方：セルフマネジメントチェック 1）

複雑に思える仕事も実は「自分一人」で行なうものと「他人と共同」で行なうものの二つしかありません。また、それぞれに「はじめ」と「おわり」があります。つまり、「自分一人のはじめ」「自分一人のおわり」「他人と共同のはじめ」「他人と共同のおわり」の四つの時間のコントロールがタイムマネジメントともいえます。

四つの時間の使い方の良し悪しが仕事の成果に直結します。2.5点以下の人は時間の使い方に大きな課題を持っているといえます。

5. 動機（やり方：セルフマネジメントチェック2）

今回の調査では仕事の生産性を「(質×量) ÷投下時間」としています。そして仕事の質や量はその仕事の動機、理由、目的によって左右されることとなります。それは仕事の段取りや優先順位づけなどにも大きな影響を与えることとなります。

2.5点以下の人は闇雲に仕事をしている危険性があります。努力の割には成果がでないことにもなりかねません。

6. 優先順位（やり方：セルフマネジメントチェック3）

上手な仕事のすすめ方は、目標を設定し、実行し、その結果を評価し、次の目標設定に反映させることの繰り返しをすることです。この一連の作業を進める上で優先順位の考え方はとても重要です。基本的に人間は一時に一つのことしか出来ません。そこで実施する作業内容により仕事の成果も大きく変動することとなります。

2.5点以下の人は研修で効果的な優先順位のつけ方の技術をしっかりと学んでください。

7. 役割分担（やり方：チームワークチェック1）

仕事を上手に進めるには権限と責任が明確である必要があります。この二つが明確な時、役割分担も効果的となります。自己責任の時代において、それに見合う権限を明確にしている企業が少ないのが現状です。

2.5点以下の人は、今まで以上に上司・同僚とのコミュニケーションを増やす必要があります。

8. 意思疎通（やり方：チームワークチェック2）

仕事は自分一人では絶対できないものです。必ず相手が必要です。そのためコミュニケーション業務は仕事を上手に進めるのに重要な役割を果たしています。仕事におけるコミュニケーションの割合は60%を超え、大事な役割としては各自が納得することと、チームで調整することの二つです。

2.5点以下でストレスの点数も2.5点以下の場合は、上司との個別面談をなさることをお勧めします。

9. 専門知識（やり方：パフォーマンスチェック1）

仕事を効果・効率的に進めるには三つの大きなスキル（技術）があります。一つはコミュニケーションスキル、二つ目は仕事のさばき方（進め方）のスキル、そして三つ目は専門知識・専門スキルです。専門知識の重要なポイントは各自の専門性と他者との業際分野（役割分担のつなぎどころ）とのとりあいにあります。

2.5 点以下の場合は専門知識が不足しているかチーム内でのコミュニケーションが機能せず力を発揮できない状況といえます。

10. 会社環境（やり方：パフォーマンスチェック 2）

仕事を上手に進めるには社内環境の整備も重要な要素です。一人一人は仕事を進めるにあたって常に各自の判断とチーム・会社のルール・規範とのせめぎ合いの中で仕事を進めています。判断とルール・規範の調整がつかないと仕事が遅延したり停滞したりで、各自の力を出せないことに繋がります。

2.5 点以下の場合は思い通りに仕事が出来ていない状況といえます。力を十分に発揮するには今まで以上のコミュニケーションは不可欠です。

11. 情報処理（やり方：パフォーマンスチェック 3）

仕事を上手に進めるには業務処理と情報処理の双方を的確にマネジメントする必要があります。特に、情報処理は仕事全体の 60%を越すため対応には充分気をつける必要があります。

2.5 点以下の方は的確な情報処理ができていない可能性が大了。設問の答えが「5」になるように行動をかえると力を今まで以上に発揮できるようになります。

12. 聞く能力（やり方：コミュニケーション 1）

ビジネスコミュニケーションにおいて聞くことは全体の 45%に達しています。つまり、一番使われているスキル（技術）です。このスキルはコミュニケーションスキルの基本であり、出発点でもあります。

また、四つのスキルの中で一番技術の向上が難しい技術でもあります。

13. 話す能力（やり方：コミュニケーション 2）

ビジネスコミュニケーションにおいて話すことは全体の 30%を占めます。特に、情報化時代においては成果に直結する重要なスキルです。

四つのスキルの中ではすぐに技術を向上させることの出来る技術です。

14. 読む能力（やり方：コミュニケーション 3）

ビジネスコミュニケーションにおいて読むことは全体の 15%を占めています。メール文化の時代において文章等での判断も多々あり見過ごせないスキルです。

四つの技術の中では、技術を向上させる技が一番ある技術です。

15. 書く能力（やり方：コミュニケーション4）

ビジネスコミュニケーションにおいて書くことは全体の10%を占めます。メール文化の時代において文章での意思疎通も多々あり見過ごせないスキルです。

一般的にビジネスコミュニケーションが十分に機能するには発信スキル（話す・書く）よりも受信スキル（聞く・読む）の方が優れていることが望ましいといえます。

<段級診断の考察>

業務基礎スキル診断で調査した15項目を再構築し、「聞く力」「書く力」「時間力」「棚卸し力」「段取り力」「優先順位」「専門知識」「やる気力」「チーム力」「意思疎通」の10項目で250点を満点（5段）から100点以下（入門）での12段階にスキルを判定しています。

世間一般にいわゆる自律的に仕事ができると判定できるのは4級以上ということになります。4級以上の目安は業務基礎スキル診断での項目の評価が3.2点以上となります。また、部下を持っているリーダーは少なくとも初段以上の有段者であることが望ましいと考えています。初段の目安は各項目が4.2点以上となります。

スキルアップの目安として、この3.2点、4.2点を目標にスキルを磨いていただければと思います。

お問い合わせは

info@itime.or.jpまでメールでお願いします。