

公益財団法人〇〇〇〇〇〇〇公社

1. 団体経営に関する現状分析・評価

【SWOT分析】

	機会（ニーズの増加・役割の増大）	脅威（ニーズの減少・役割の縮小）
外部環境	（競合他社） 当団体と類似の機関（国、区）が都内に 3 団体あるが、平成 30 年度に国の〇〇機関の廃止が予定されていることから、今後利用者数の増が〇％程度予想される。 （東京都） 〇〇〇・・・	（都民ニーズ） お客様からの問い合わせや苦情が 5 年前と比べ〇〇％増加しており早急な対策が必要。 （東京都） 〇〇施策終了の方針が示されており、今後業務量が縮小することが予想される。
内部環境	（人的資源） 当団の主たる事業である〇〇に関する専門資格（〇〇1 級）を有する職員が全体の 5 割を占める。 （物的資源） 〇〇〇・・・	（物的資源） 所有する 8 施設のうち 3 施設の老朽化対応により、今後 3 か年で毎年 1 億円以上の施設改修費が見込まれる。 （財務的資源） 〇〇〇・・・
	強み	弱み

2. 自己分析を踏まえた経営課題

【組織運営上の課題】

① サービス提供体制の見直し

〇〇施設の利用において、5年前と比べ利用者からの問い合わせや苦情が〇〇%増加しており、近年増加傾向にある。特に問い合わせへの返答に要する期間が長すぎるとの指摘を多くいただいております、実際返答までに要している期間は〇〇日と当社内の他の事業への問い合わせと比べても〇〇日長くなっており対策が必要である。

②

③

【事業運営上の課題】

④

⑤

⑥

3. 経営課題解決のための戦略

① 円滑なサービス提供体制の構築

現在お客様からの苦情や要望に対し、お客様へ返答するまでに〇〇日かかっているが、その背景として、現場の苦情・要望が現場事務所毎に管理されている状況や、現場事務所から統括センター、本社という複層構造の意思決定体制となっていることなどから、お客様への迅速なサービス提供が難しい状況となっている。意思決定過程の簡素化や、お客様からの意見を集約するデータベースの構築などを実施することにより、円滑なサービス体制を構築し、お客様サービスの充実を図る。

②

③

④

⑤

⑥

4. 2020 年までの 3 年間の取組事項

① 円滑なサービス提供体制の構築

【3 年後の到達目標】

お客様からの苦情や要望に対する返答 平均●●日以内

個別取組事項	～2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	取組設定の考え方
意思決定体制の見直し	現場→ 現場統括→ 本社 紙ベースでの 意思決定	円滑な意思決定 体制の検討	・ 試行実施 ・ 課題抽出 ・ 解決策の実施	・ 本格実施 ・ 意思決定期間を 〇〇日以内に短縮	紙ベースでの意思決定を見直し、意思決定をより円滑にすることで、お客様への回答までにかかる期間を短縮する。
苦情・要望データベースの作成	各施設で個別に管理	・ 2017 年度にあった苦情、問い合わせ全〇〇件を登録しデータベースを構築	上半期で全〇〇施設中、〇〇施設で導入し、下半期に全施設へ導入	本格運用	現在各現場事務所で苦情、要望等を管理しており、新たな事案への対応策の検討に時間を要していることから、初期対応を迅速化するために、各事務所、本社間で情報を一元管理する苦情・要望データベースを構築する。
お客様サービス向上に係る研修	実施なし	本社も含め全部署で年〇回（制度の説明）	実務研修年〇回	実務研修年〇回	データベースの取扱いの研修を実施すると同時に、これまで現場でノウハウを学ぶに止めていた、お客様サービス向上研修を実施し、お客様からの苦情自体を減らすようサービス向上を図る。
〇〇〇	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・・・・・・