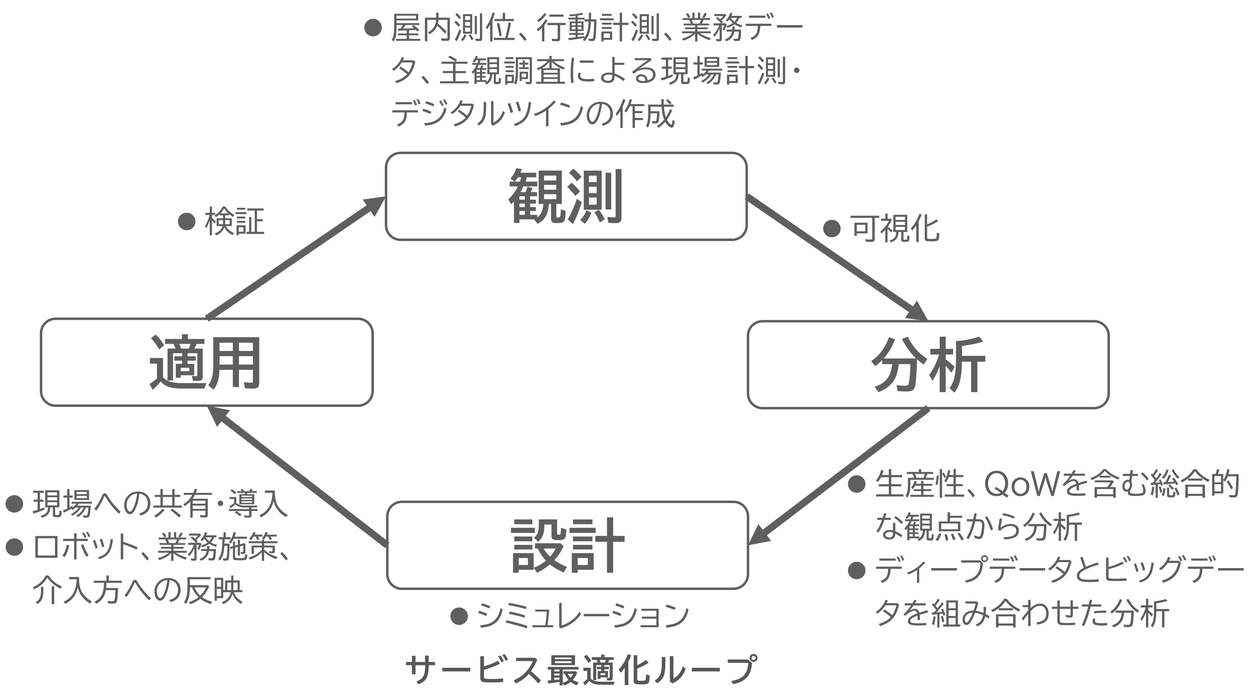
Quality of Workingの客観的評価とその標準化活動

- ▶ サービス工学に基づくサービスの観測、分析、設計、適用による最適化ループの構築し、観測方法として屋内測位技術を活用
- ▶ 働き方の質（Quality of Working）を定量的に分析する方法を確立し、職場改善/働き方改革を技術的に支援
- ▶ HCMIコンソにおいて、QoWの評価基準や個人/組織アセスメント基準の標準化を検討中

サービス工学的最適化ループ

- ■ サービス現場を実証フィールドとして、サービスの観測、分析、設計、適応による**最適化ループ**を構築
- ■ サービスの観測方法の1つとして、従業員行動の客観的な把握のため、**屋内測位技術**を活用
- ■ 従業員の健康やエンゲージメントを高めることで人的資本と企業価値を高める好循環をめざす**健康経営**においても、従業員の観測が必要



サービス最適化ループ

従業員計測・調査に基づく生産性とQuality of Workingの定量的評価

- ■ 社会の継続性向上や多様な人材の活用などのためにはQoW(Quality of Working)の向上が必要
- ■ 産業競争力懇談会（COCN）の事業提言にも含まれ、SDGsの目標8でも働きがいの向上の記載あり
- ■ 従業員行動計測・評価法で得られたデータに基づき、生産性、品質だけでなく負荷や働き甲斐等のQoW関係指標を分析
- ■ HCMIコンソ(産総研コンソ)において、QoW指標の策定やシステム化や標準化にむけた検討を実施中
- ■ 遠隔操作やインターバース内の労働のQoWも評価

生産性とQoWの定量的評価方法の例

分類	評価項目	定量化方法
生産性	労働投入量の無駄	売上・生産量、動線、移動距離
	ロボットの活用	動線、ロボット稼働率、作業量の変化
品質（サービス、作業）	接客時間	接客エリア（客席エリアの滞在率）
	与えられたタスク（役割）の遂行と他者の支援	持ち場専念／守備率
	顧客の評価	クレームの有無
負荷	負荷要素	歩行距離、時間的ゆとり、生理指標計測
	負荷の認知	アンケート、経験サンプリング（身体的／精神的負荷）
職場環境	温熱環境	定点温度計測と屋内測位を組み合わせた経験温度
働きがい	作業の公平感	作業量の偏り(シミュレーション)
	スキル（向上）	持ち場専念／守備率、お手本との近さ、作業完了時間、作業・操作の滑らかさ
	従業員満足度	アンケート、機械学習による気分の推定

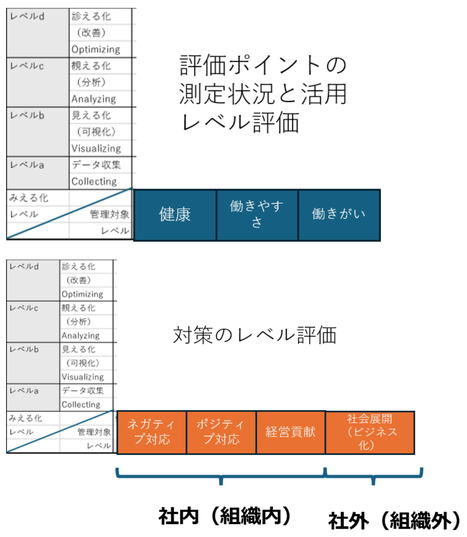
Quality of Workingの評価に関する標準化

- ■ Wellbeingと人的資本経営の考え方を融合したQoW経営を新たな企業価値とするQoWマルチタレントマネジメント手法を確立を目指し、標準化を検討中
- ■ 個別のQoW評価項目について検討中
- ■ SQKL(Smart QoW Kaizen)をQoW評価に適用し、個人・組織のQoW評価フレームワークとして採用
- ■ 個別QoW要素に関して、評価対象項目やみえる化段階（計測→可視化→分析→改善）をレベル分け
- ■ 組織におけるQoWの戦略的な活用状況断簡の評価に関しても別軸でレベル分け

【QoW 診断ポイントと狙い】

		パーソナルマネジメントの狙い	組織マネジメントの狙い
健康	健康診断	けが・健康阻害リスク低減	**労働寿命延伸** **会社の基礎体力向上** 社員の平均年齢 ≧ 平均実力年齢
	蓄積疲労診断		
	アクティブ度診断	実力年齢・労働寿命延伸	
働きやすさ	３Ｋ診断	働きやすさ阻害要因検出	**労働参加促進** **離職率低減** ・投資と生産効率適性化 ・制度の充実と人材確保力のバランス
	労働制度診断	生活と労働の無理ない両立	
	労働生活能力診断	労働参加の可能性拡大 人間拡張でやりたい仕事へ	
働きがい	心理的安全性診断	安心して意見が言え、困ったときに相談できる	**労働生産性向上** ・組織健全性醸成と ・仕事資源増（JD-R） ・組織パフォーマンス向上
	相性・適正診断	能力発揮しやすい環境獲得	
	存在価値・意欲診断	自律と成長意欲の向上	

【SQKL：Smart QoW KAIZEN LEVEL】



RIHSA 人間社会拡張研究部門

一刈 良介
情報・人間工学領域 人間社会拡張研究部門
インターバース研究グループ
（ウェルビーイング実装研究センター　QoW評価・介入研究チーム）

25 ANNIVERSARY

産総研
ともに挑む。つぎを創る。