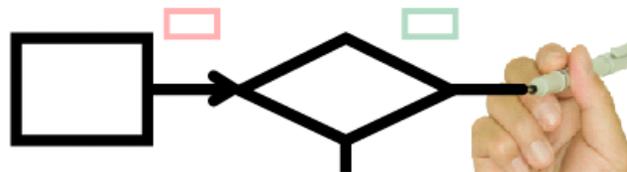


可視化プロジェクト

絶対に失敗させない為の 7つのステップ

[簡易版]



株式会社サン・プランニング・システムズ

1. サン・プランニング・システムズ

会社名：株式会社サン・プランニング・システムズ
設立：1980年1月14日



システムインテグレーションサービス
System Integration Service

SPS



ビジネスプロセスマネジメントサービス
Business Process Management Service



健診システムソリューションサービス
Medical System Solution Service

iGrafx®

Mission

- ・私たちの使命は、お客様の「業務可視化・改善力」を高め、日本中の会社にプロセス志向を広めます。
- ・私たちは、「プロセスの可視化・改善」のプロフェッショナル集団として、お客様の課題に最も適したツール、ナレッジ、サービスを提供し、それによりお客様が社会に提供する価値の最大化に貢献いたします。

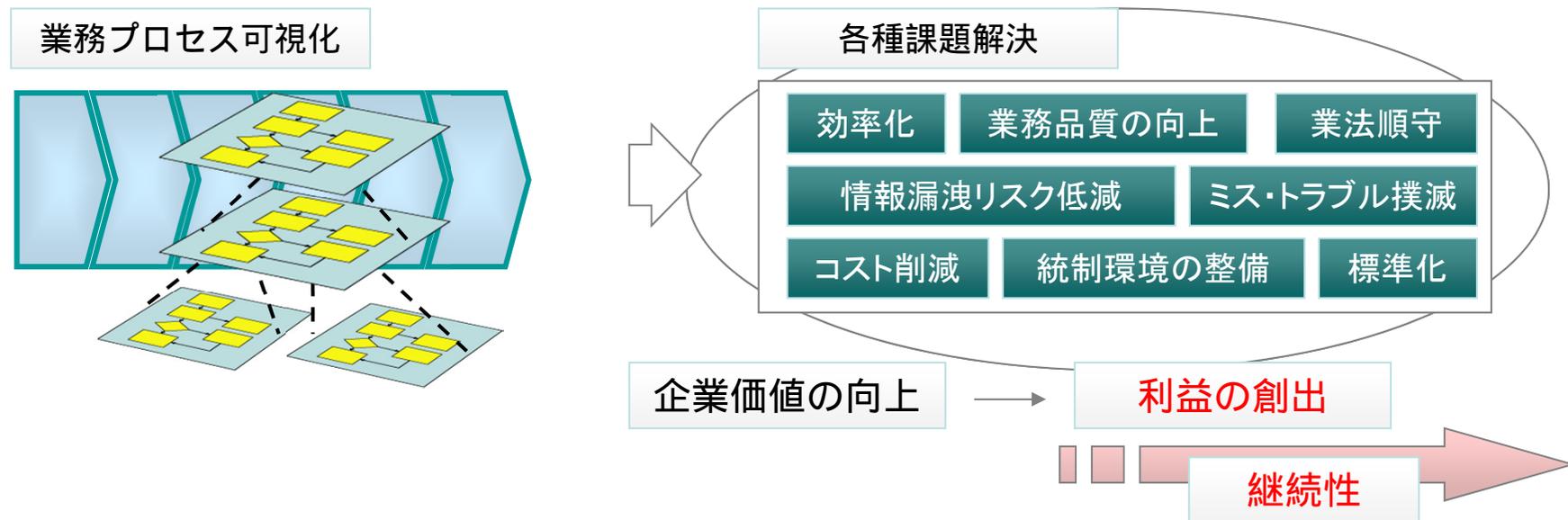
業務可視化、業務分析/改善、内部統制構築支援

iGrafxツールを通じて業務改善を推進する企業をサポート



2. 業務プロセスの可視化とは

業務プロセスを可視化する目的は、今の仕事の流れの見直しや企業内で扱う情報伝達ルートの見直しなど、業務を改善するためである。業務改善活動を行う上では、自社の取引実態など業務ルールを正確に理解した上で、どのような見直しをすべきかを判断することが重要となる。そのためにも、仕事の流れ、情報の流れを明確に把握することができる業務フローチャートを中心とした『業務プロセスの可視化』が有効な手段となる。



そもそも業務改善を行う目的は、企業価値を高め、利益を創出することである。可視化された業務プロセスを、その検討基盤とする。(サービスレベルを高める。売上↑ 価値を生んでいない仕事は減らす。原価↓)

今ある会社の強みを継続的に維持しかつ発展させるためにも、個人が所有する効率的な手順やノウハウを維持管理し継承していくことが重要。

3. 業務可視化プロジェクトでよくある問題

・業務フローチャートの品質が悪い

- ・ 書き手により、描き方がばらばら
- ・ フローチャートの粒度が人により異なる

・可視化への協力が得られない

- ・ 業務ヒアリングをお願いしても、非協力的で情報を出してくれない
- ・ フローチャート作成をお願いしても面倒に思われる

・進捗が守られない

- ・ 期限を伝え現場の協力を仰ぐが、期限内に終わってくれない
- ・ フローチャートの見直し、手戻り作業により、スケジュールが圧迫してしまう

・フローチャートの運用を現場に展開できない

- ・ フローチャートのメンテナンスは、ずっと事務局側で行なっている

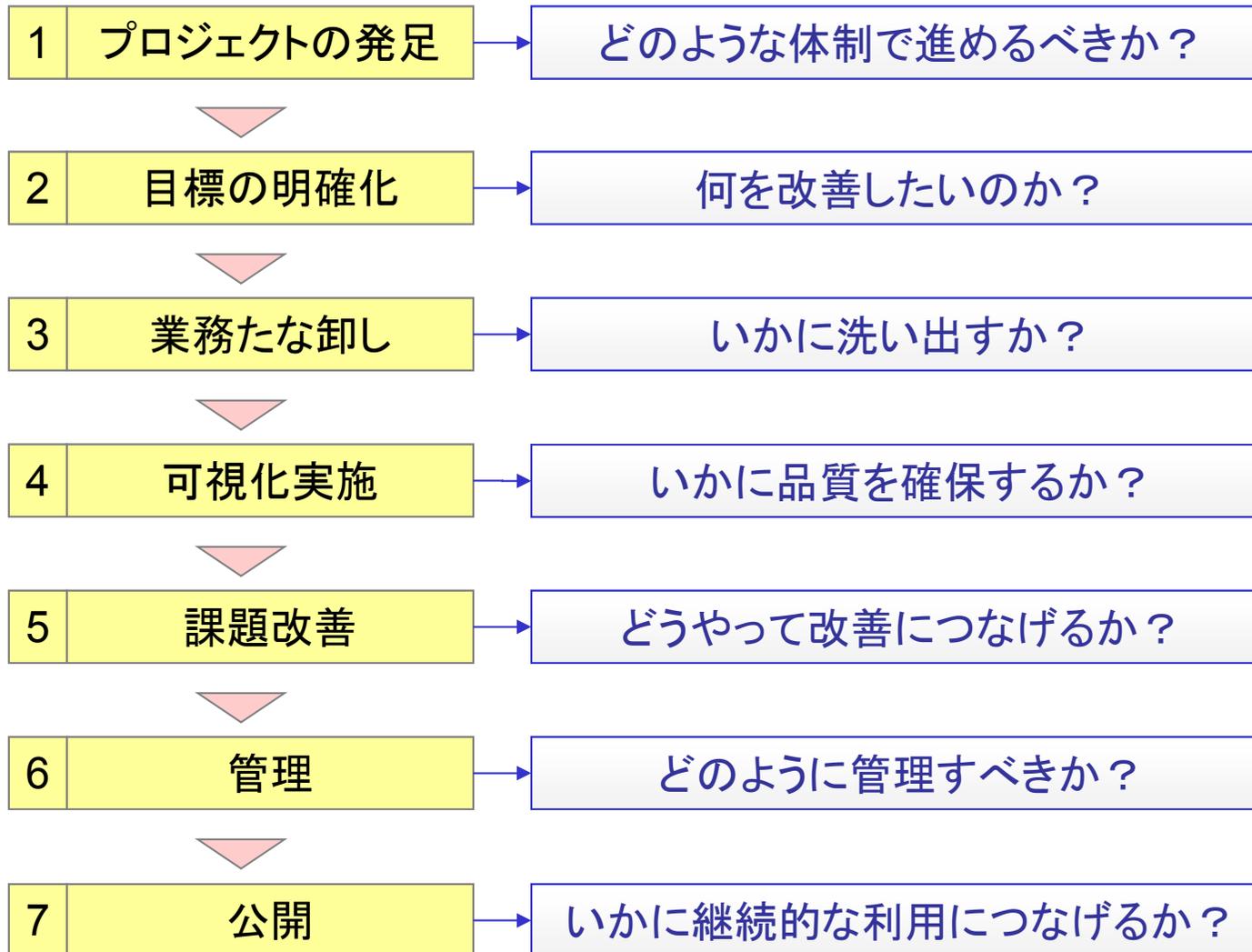
・業務改善につながらない

- ・ 業務改善を目的にフローチャートを作ったが、改善案の立案、実行計画につながらない

・せっかく書いたフローが社内で利用されない

- ・ 可視化の報告後、ファイルサーバーに保存されたまま、メンテナンスされない

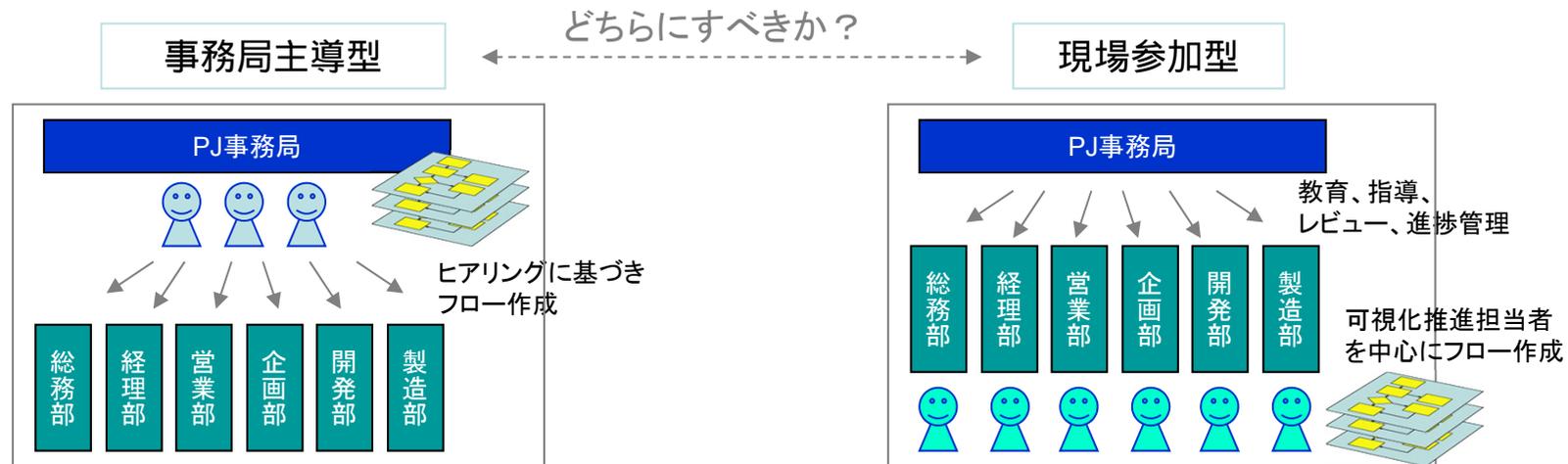
4. 7つのステップ



5. [Step1]プロジェクトの発足

どのような体制で進めるべきか？

プロジェクトの発足とは特定の目的を達成するための期間限定の組織を設置すること。業務プロセスの可視化を推進する事務局を準備します。事務局は、可視化を推進していくために、①体制、②目的、③実施期間、④アウトプットの定義(明確化)を行なう。



- ・数多くこなすことで、スキルが上がる
- ・フローチャートの品質が確保される
- ・進捗管理の負担が少ない

✗ ・その後の現場への引き継ぎが困難

- ・事務局の作業工数が少ない
- ・現場への浸透が早い

- ・進捗管理負担が増える
- ・品質がばらばらになる恐れがある
- ・問合せ対応、フォローが大変

デメリット、リスクを事前に理解したうえで、課題に対して事前に手立てを打っておくことが重要。

6. [Step2]目標の明確化

何を改善したいのか？

業務プロセス可視化の使命・命題を具体的に明らかにすること。そして経営者や部門責任者が何を要求しているかを把握し、可視化を実施する上での最終的な目標を明確化しておく。最終目標は、関係者間でコンセンサスを取っておくことが重要。

課題

効率化

業務品質の向上

業法順守

情報漏洩リスク低減

ミス・トラブル撲滅

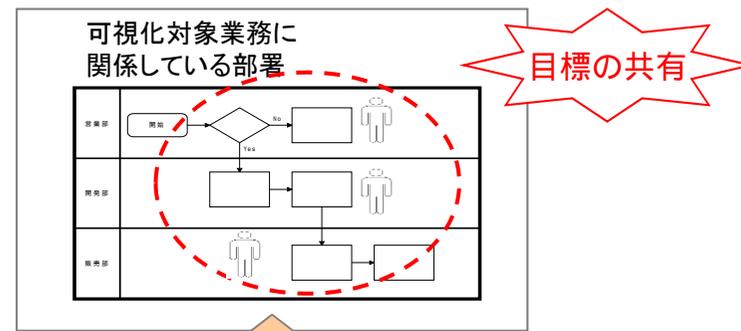
コスト削減

統制環境の整備

標準化

(例1) 業務でミス・トラブルが頻発し、顧客からのクレームが絶えないため後始末で多大の時間とコストをかけてしまっている。このミス・トラブルを解消しなければならない。

(例2) 申込からサービス開始までに1ヶ月間かかっている。顧客からはもっと早いサービスの開始を求められており、サービス開始まで1ヶ月から2週間へ期間短縮したい。



目標の共有

内部統制	財務	Risk	Control
	会計計上されるポイント		
個人情報保護	取得・入力	移送・送信	利用・加工
	保管・バックアップ		消去・廃棄
効率化・標準化	ITシステムの前後	取引先との授受	

着眼点
を定める

業務フローチャートを書く上で特にどの業務、手順に着目すべきかを明確にするために目標の明確化が必要。せっかく業務フローチャートを描いたのに、検討に必要な情報が描かれていなければ意味がない。業務フローチャートの作成担当者と可視化対象部門のヒアリング対象者ともに目標を共有できていれば(=着眼点を共有することで)、効果的な可視化が可能となる。

8. [Step4]可視化実施

いかに品質を確保するか？

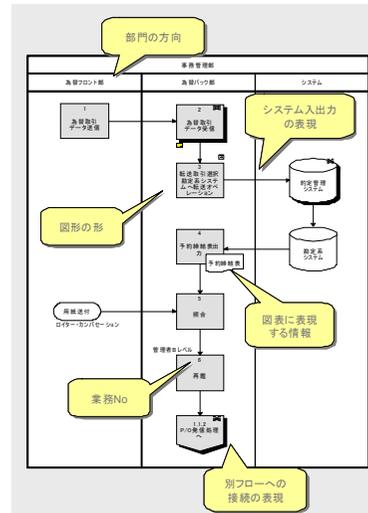
業務フローチャートの作図ルールをあらかじめ定めておくことで、業務フローチャートの表現方法が統一され、理解しやすくなり、かつ更新もしやすくなる。ルールは可視化のルールブックとしてまとめておく。ルールブックがあれば、複数の作成担当者が業務フローチャートを作成した場合でも品質のバラつきをなくすることができる。

規約の作成

図形ルール

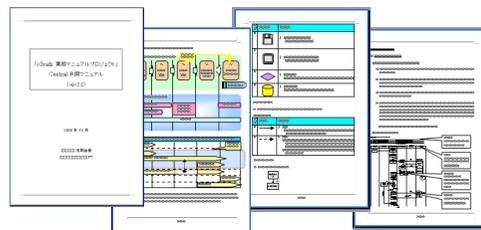
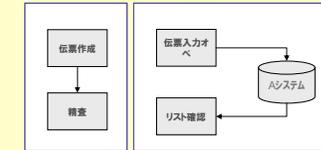
No.	図形	意味
1	青い長方形	業務開始の図形に使用する。
2	黄色い菱形	業務終了の図形に使用する。
3	オレンジ色の円	業務の開始・終了を示す図形に使用する。
4	緑色の円筒	システムの入出力を示す図形に使用する。
5	灰色の平行四辺形	業務の進行方向を示す図形に使用する。
6	灰色の台形	業務の進行方向を示す図形に使用する。

表記ルール

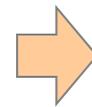


- ・部門の方向
- ・フェーズの利用有無
- ・図表に記入すべき情報
- ・図形の形の種類
- ・接続線の種類
- ・フローの進行する向き
- ・インプットアウトプットの表現
- ・補足説明の有無
- ・条件分岐のルール
- ・システムへの入出力の表現方法
- ・関連ファイルのリンクの有無
- ・用紙サイズ、ヘッダーフッター情報の統一

書き方例もあるとなおよい



業務可視化 標準化マニュアル



教育研修、配布

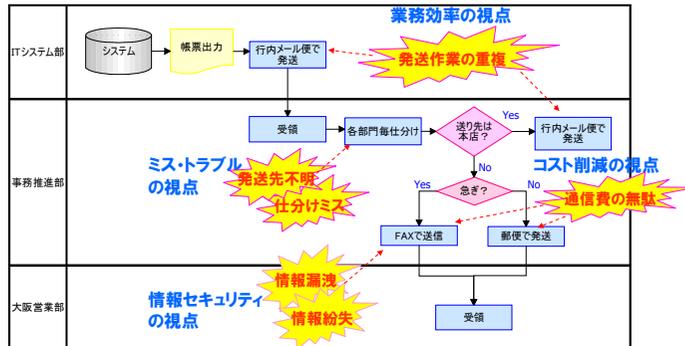


10. [Step5]課題改善

どうやって改善につなげるか？

可視化の目的に即した視点でフローチャートを確認する。問題・課題を発見したら、課題シートにまとめる。

問題点を抽出する視点を決める



- ・ミス・トラブルに関係しそうな作業
- ・生産性やコスト
- ・手作業など、生産性や作業品質
- ・個人情報の取り扱い・紛失・漏洩
- ・システムや帳票の仕様上の問題
- ・制度や関連業法、ルール

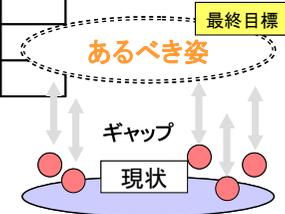
●●● 既存の問題点

○●○ 潜在的なリスク

必ず両方の視点で！

課題シートを作成する

問題点	あるべき姿	改善案	他への影響	方法	
				業務	IT



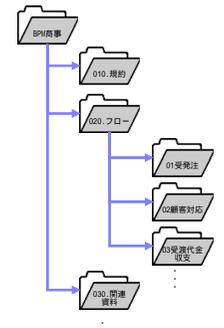
- ・問題点を整理したら
 - あるべき姿＝理想の姿を考える
 - あるべき姿への施策を複数検討する
- ・改善策を立案したら
 - 他に影響がないか考える
 - 業務だけか、ITが関与するかを見極める

改善案検討に重要なのは、「あるべき姿」を考えること。あるべき姿とは、「今はこのような問題があるが、本当はどうあるべきか？」⇒「理想の姿」を検討すること。業務改善とは、現状と理想の姿とのギャップを埋める行為。問題点だけでなく、このあるべき姿も必ず考えておくことが重要。これにより、高い次元での改善案を検討していくことができるようになる。

11. [Step6]管理

どのように管理すべきか？

業務フローチャートの電子ファイルをどのように管理するか、紙媒体管理も行うかどうかを定める。フォルダ構成、ファイル名のルールを定めて、業務プロセスのコード体系化を定めて管理する。

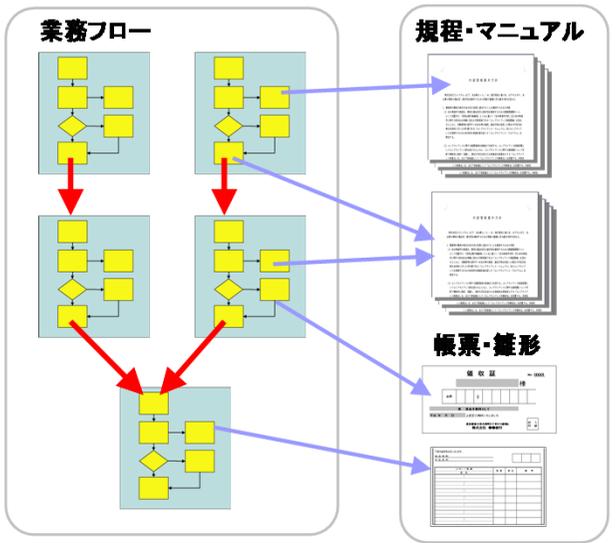


ファイル名
ファイル名は、「コード+業務名称」での管理が多く採用されています。(例:01-040 発注処理)
※「コード」とは業務一覧表で管理される業務コード

フォルダ名
フォルダ構成は、業務区分(プロセス/サブプロセス等)の階層を適用し「コード+業務名称」での管理が多く採用されています。(例:01 - 受発注)



管理負担軽減のためにも文書管理サーバーを利用すると効果的(フローチャート専用の文書管理が良い)



業務フロー

規程・マニュアル

帳票・雛形

ハイパーリンク機能を活用し、プロセスを結合する。関連文書もリンクできるとなると良い。

管理する業務フローチャートは、連続性のあるものは、ハイパーリンク機能で前後の工程を呼び出せるようにする。業務プロセスに関連するドキュメントも、ハイパーリンクで参照可能にする。リンクさせることで、プロセスの変更時に影響するプロセスやドキュメントが把握できるようになる。

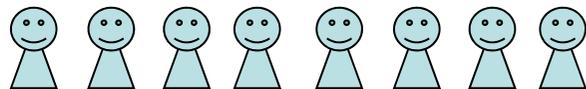
12. [Step7]公開

いかに継続的な利用につなげるか？

業務フローチャートを公開する。完成した業務フローチャートは社内公開し情報共有する。全社員（または関係者間）で共有することで、業務マニュアルとして、業務改善の検討時に、新業務設計時に、社内の共通資産として活用される。社内公開方法としては、ファイルサーバー、文書管理システム、グループウェアシステム、可視化ツール専用のサーバーソフトなどがある。

業務フローチャート共有化のメリット

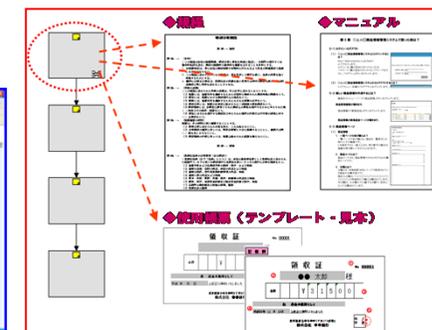
- ☑ 自分が担当している業務の全体の流れを確認できる
- ☑ 他部署との関連性を把握できる
- ☑ 誰から書類をもらい、誰に書類を回すのか、誰の承認を得るのかを明確に理解できる
- ☑ 業務の引き継ぎ資料に活用できる
- ☑ 確認、承認行為の意味・目的を理解できる
- ☑ 業務改善・BPRの基礎資料として活用できる



参照してもらう環境



利用してもらう環境

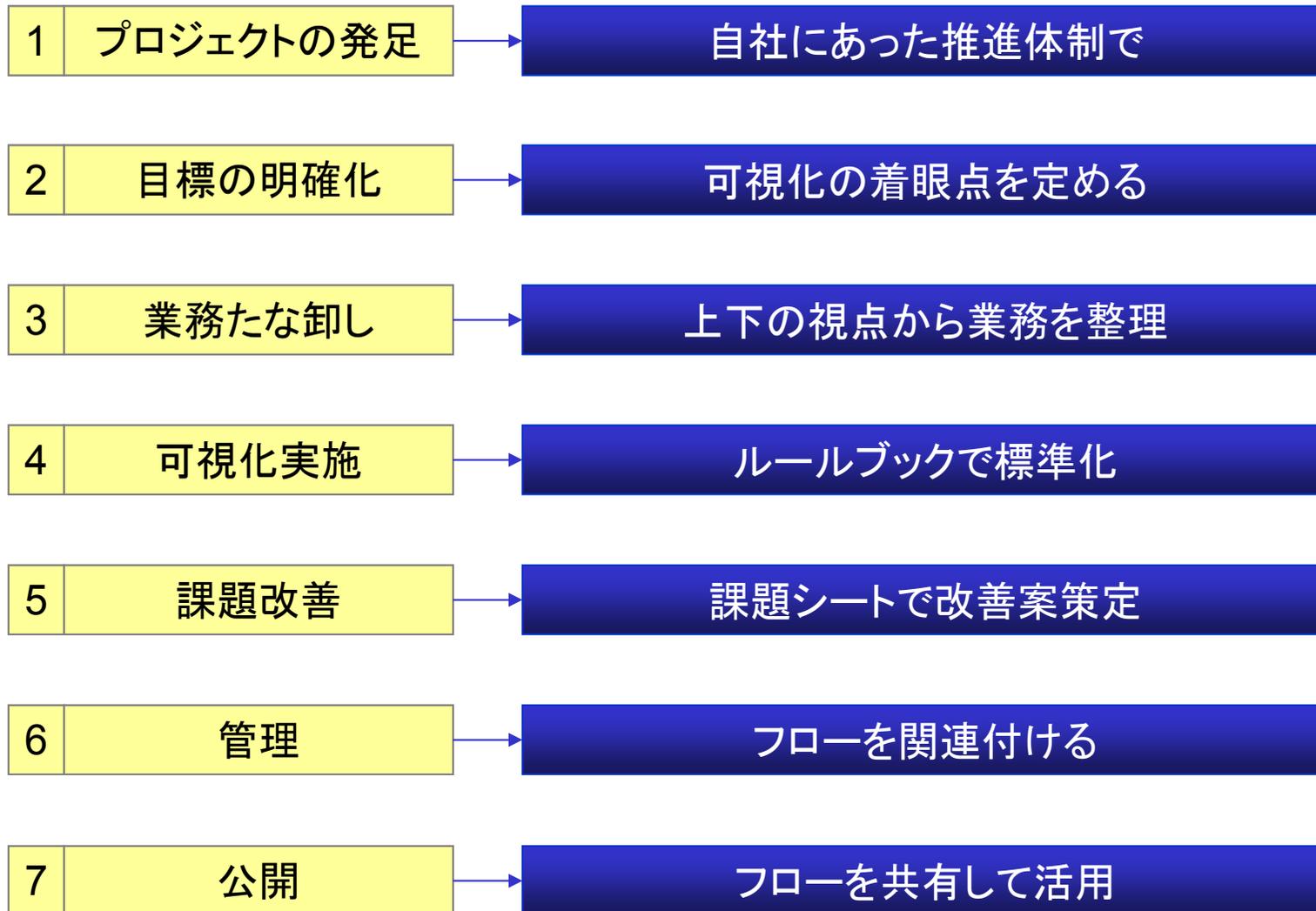


業務に関する情報を参照できる

- フローチャートと関連文書の参照により、業務の俯瞰的な把握と自分の仕事の位置づけ、目的を理解できる。
→業務手順のさらなる徹底、オペミスの削減、業務品質の向上、サービスレベルの均質化に寄与。

公開したけれども徐々に活用されなくなってしまうことがないように、いつでも見たいときに簡単に見られる仕組み、必要なときにすばやく参照できる仕組みの構築が必須。

13. 7つのステップのポイント



～セミナーのご案内～

毎月開催の無料セミナーでもっと詳しく解説しています！

絶対押さえるべきポイントを解説！

可視化プロジェクト

絶対に失敗させないための7つのステップ

＜東京開催＞

業務可視化セミナー
参加費無料

こんな方にお勧めのセミナーです

これから業務可視化に取り組み、業務フローを活用して業務改善に繋げたい
可視化プロジェクトをスムーズに展開させるための実践的なポイントを知りたい
人事異動の際の引き継ぎを円滑にするための、業務マニュアルを整備したい
既にお持ちの業務フローを活用し、業務標準化に繋げたい

～可視化PJの悩みや不安が見える化～

【無料カウンセリング実施中】

業務プロセスの可視化に関する漠然とした不安やお悩みを、SPSの可視化コンサルタントが具体的な課題やステップまで落とし込んで見える化します。人気の無料サービスです。

本セミナーでは、可視化プロジェクトにおける豊富な支援経験を持つ弊社コンサルタントが、可視化プロジェクトの進め方やお客様の事例について分かりやすく解説しております。

セミナーの詳細・お申込はこちらから

<http://www.sunplanning.co.jp/product/igrafx/event/>



プロジェクトの進め方に関するご相談、
セミナーへのご参加をお待ちしております



お問い合わせ: bpm_sales@sunplanning.co.jp

無料セミナー: www.sunplanning.co.jp/product/igrafx/

