

業務プロセス可視化ツールの活用

—あなたの可視化、手伝います—

アブストラクト

1. 研究の背景／課題／問題意識

(1)背景

近年の変化が激しい経営環境下では、「自社の活動状況を常に把握し、迅速かつ的確に、業務プロセスの改善を図る」ことが求められている。そのためには、「改善した業務プロセスを管理し、継続的な改善と最適化を行う BPM (Business Process Management)」という改善手法が有効であると言われている。BPM を実施する際の起点となるのが「業務プロセスの可視化」であり、昨年末に (株) アイ・ティー・アール社より発表された国内企業における「IT 投資動向調査 2014」においても、重要視する指標で第 2 位となっている。また、過去の LS 研究分科会においても 2010 年度と 2011 年度に 2 年連続でテーマとして取り上げられており「業務プロセスの可視化」は業務改善に必要不可欠な手段といえる。

(2)課題／問題意識

業務を可視化する上での各社の問題を把握するため、分科会メンバーにて「可視化の実態」と「可視化ツール」についてのディスカッションを行ったところ、下記の問題が存在することがわかった。

①可視化（業務フロー図を書く）についての問題

- ・業務フロー図を作成するのに手間と時間がかかる。【効率が悪い】
- ・現場担当者へのヒアリングに時間がかかる。【効率が悪い】

②可視化ツールについての問題

- ・可視化ツールの種類と、その活用方法が把握できていない。【理解不足】

この結果をもとに当分科会では、以下のターゲットを設定して研究を進めた。

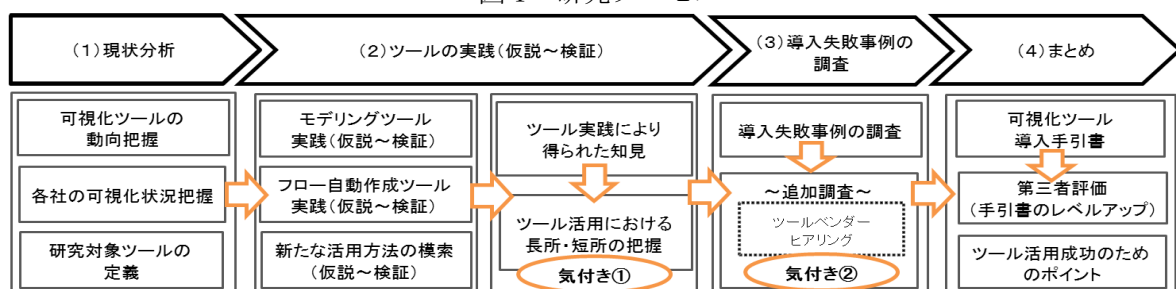
【誰に】 IT 部門やユーザー部門の可視化担当者

【何を】 業務プロセスを可視化するために有効なツールを検討する際に、手助けとなる成果物を作成する

2. 研究アプローチ／研究の進め方

当分科会では、図 1 に示す手順で研究を進め、各種ツールの実践・調査・分析を行い、研究過程にて得た知見を『可視化ツール導入手引書』としてまとめる。作成した手引書は、分科会メンバー各社へ持ち帰り評価・フィードバックを繰り返すことで、より実用性の高い手引書を目指すこととした。

図 1 研究プロセス

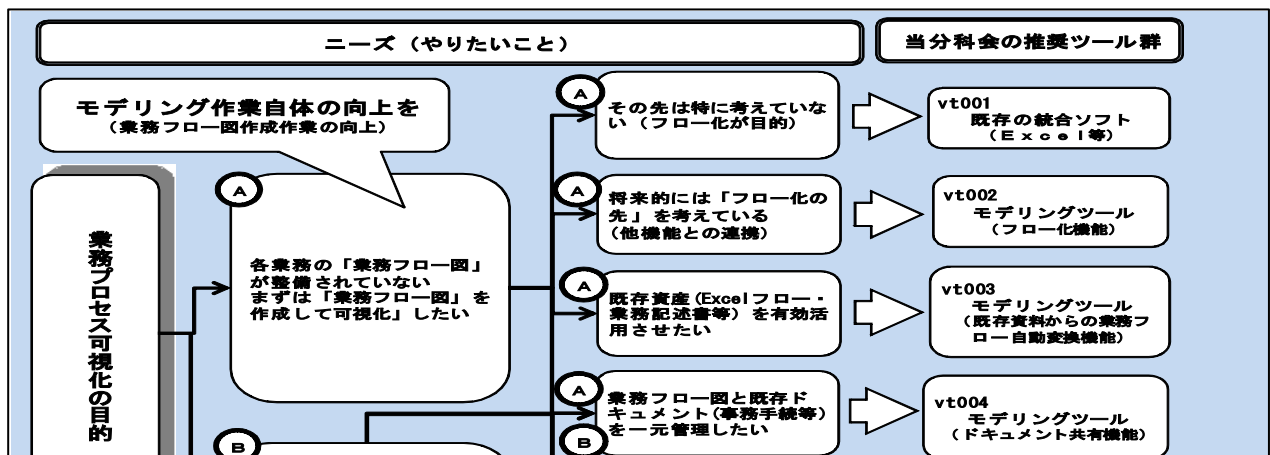


- (1) 現状分析
 - ・研究を進めるにあたり、現状調査・分析～研究対象のツール選定を実施。
- (2) ツールの実践（仮説～検証）
 - ・我々の課題に対して仮説を立て、ツールの実践～検証を実施。
- (3) 導入失敗事例の調査
 - ・導入失敗事例調査、ヒアリング等により、実践では得られない「気付き」の深掘りを実施。
- (4) まとめ
 - ・上記(1)～(3)で得られた知見・気付きを「研究のまとめ」として成果物を作成。

3. 研究内容／研究成果

「可視化ツール」の実践検証／導入事例研究等で得られた知見をもとに、「業務プロセス可視化担当者のための可視化ツール導入手引書」（以降、手引書）を作成した。「手引書」は、図2に例示するように可視化を実施する目的とその課題に対して、ツールを利用することによるメリットと、その前提条件・注意事項等をまとめたものである。本手引書の活用により、業務可視化を行う上での課題に対して、どのツール活用が効果的であるかを明示している。

図2 可視化ツール導入手引書の「ツール選定お助けチェックポイント」より一部抜粋



4. 評価／提言

当分科会で作成した手引書は、第三者評価によるレベルアップを経て、ツールの存在を知らない人であっても、利用シーンに応じたツール活用法が理解できるという結果が得られた。

ただし、「費用対効果」の観点から考えた場合、ツール導入への敷居は依然として高く、いかにしてその壁を乗り越えるかが今後の課題である。

最後に、ツール実践・検証／ベンダーへのヒアリング／事例研究等を通じて得られた教訓を「可視化ツール活用成功のためのポイント5箇条」として提示させていただく。(図3)

図3 可視化ツール活用成功のためのポイント5箇条

1. 可視化ツールは万能でないことを理解すべし。
2. システムログを有効に活用すべし。
3. 「業務プロセスの可視化＝業務フロー図の作成」だけではないことを理解すべし。
4. 可視化ツールは必ず事前評価を行なうべし。
5. ツールを導入する前には「導入目的」「自社の推進体制」を明確にすべし。

今回の研究結果が、その壁を乗り越える一助となれば幸いである。