

業務改善の「答え」は、必ず「現場」にある！ その「答え」を見つけることを全力でサポート！

- 業務改善において、私たちはまず、業務プロセス「全体」の可視化からスタートすることをご提案しています。
- 部門で分断されがちな業務プロセスを俯瞰的に可視化することにより、最適な改善策を見つけることができます。
- 私たちがご提供する業務プロセス図は、部門を超えた横断的なコミュニケーションの「共通言語」となります。

ACTION

検証・評価結果から更なる改善につなげる

- 1) 検証・評価結果を深掘りし、「正解」を導き出す
- 2) 深掘りした結果を業務フローに反映し、関係者に共有する
- 3) 手順書・マニュアルを更新する
- 4) 本運用を開始し、「PDCAサイクル」を継続する

PLAN

「現状把握」と「課題認識」により、課題解決の仮説立てる

- 1) 「現状」の業務をわかりやすく業務フロー（**BPMN**※）として表す
- 2) 業務上の課題を明らかにする（課題認識）
- 3) 課題の解決策（あり姿）と効果測定の仕組みを検討する
- 4) 「あり姿」の業務フローを書き、関係者に共有する

【※】（**B**usiness **P**rocess **M**odel and **N**otation）

- 複雑に絡み合う業務プロセスをモデル図として可視化する国際標準規格（ISO19510）による表記方法。
- 部門間をまたいだ業務プロセスの繋がりを直感的に把握しやすい特徴がある。

検証・評価結果の深掘り

No.	課題	現状	改善案	効果
1	業務フローの可視化が不足している	業務フローが紙ベースで、関係者間で共有されていない	業務フローをBPMNで可視化し、関係者に共有する	業務フローの可視化により、関係者間で共有され、業務効率向上が期待される
2	業務フローの更新が滞っている	業務フローが古く、最新の業務フローに更新されていない	業務フローの更新を促進し、最新の業務フローを作成する	最新の業務フローを作成し、関係者に共有することで、業務効率向上が期待される
3	業務フローの実行が滞っている	業務フローが複雑で、関係者が理解できていない	業務フローをわかりやすく整理し、関係者に共有する	わかりやすい業務フローを作成し、関係者に共有することで、業務効率向上が期待される

業務改善

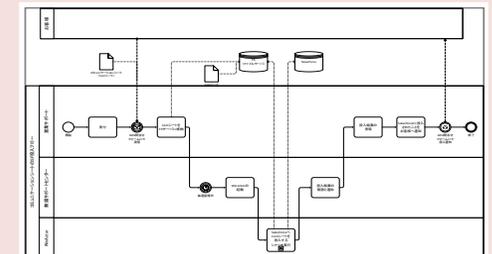
ACTION
改善

PLAN
計画

CHECK
評価

DO
実行

BPMNで表記した業務フロー



CHECK

実行結果を検証・評価する

DO

「PLAN」によって導いた「あり姿」を実行する



企業の業務の流れ（業務プロセス）を可視化し、継続的な改善と最適化をご支援します。

	対象／目的	課題	対応	効果	サポート期間
事例1	代理店向け 販売マニュアルの刷新	<ul style="list-style-type: none"> A社は、代理店を通じて商品をエンドユーザーへ販売している。 販売制度を整えたが、商品数（プラン数）が多く、受発注の手続きが煩雑になっていた。 その結果、A社のサポートデスクは、代理店から手続きに関する問い合わせ対応に追われており、課題となっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 既存の「販売マニュアル」で網羅できていなかった部分も含め、全商品の全手続きをBPMNを用いて可視化した。 既存手続きの課題点を洗い出し、関係部署と協議を重ね、「あり姿」を策定。 「あり姿」の業務フローに修正した「販売マニュアル」を、代理店へ再提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ受付数が約4割削減し、サポートデスクの負荷軽減につながった。 	約6か月間
事例2	問い合わせ内容の 集計・分析のしくみ 整備	<ul style="list-style-type: none"> B社は、WEB問い合わせで受付けた内容をデータベースに蓄積している。 しかしながら、そのデータベースの情報を集計・分析する「しくみ」がなく、自社の業務改善に活かせていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 蓄積されているデータベースから、問い合わせ内容の傾向を分析。 その傾向をもとに、WEB受付フォームに「お問い合わせ分類」の項目を新設し、質問者に選択させる仕様にした。 「お問い合わせ分類」と個別の問い合わせ内容を紐づけることで、分類別に、効果的に集計・分析を行える「しくみ」を整えた。（一部RPAを活用） 	<ul style="list-style-type: none"> 分類別の集計結果から、問い合わせが多い内容に対しFAQを作成・公開したことで、問い合わせ受付数を約2割削減できた。 また、分析結果をもとに業務フローの見直しを行うサイクルを運用に取り入れることが可能になった。 	約2ヶ月間
事例3	特別割引（キャンペーン） 申請受付のしくみ改善	<ul style="list-style-type: none"> C社は、代理店向けに卸価格の割引（キャンペーン）を定期的に行っている。 キャンペーンには、代理店からの申請と社内審査が必要だが、審査条件が複雑で、代理店への回答に時間を要していた。 	<ul style="list-style-type: none"> 複雑な審査条件と承認フローを、BPMNを用いて可視化し、課題点を洗い出した。 審査条件から逆算して、代理店の申請フォームを刷新。 申請データをそのまま社内審査フローに乗せ、承認履歴が残る「しくみ」を整えた。 	<ul style="list-style-type: none"> 申請受付から審査結果の回答までの平均期間を約5割短縮することに成功した。 審査・承認履歴をデータベースに残すことで、審査結果に対する代理店からの質問に迅速に対応できるようになった。 	約2か月間