

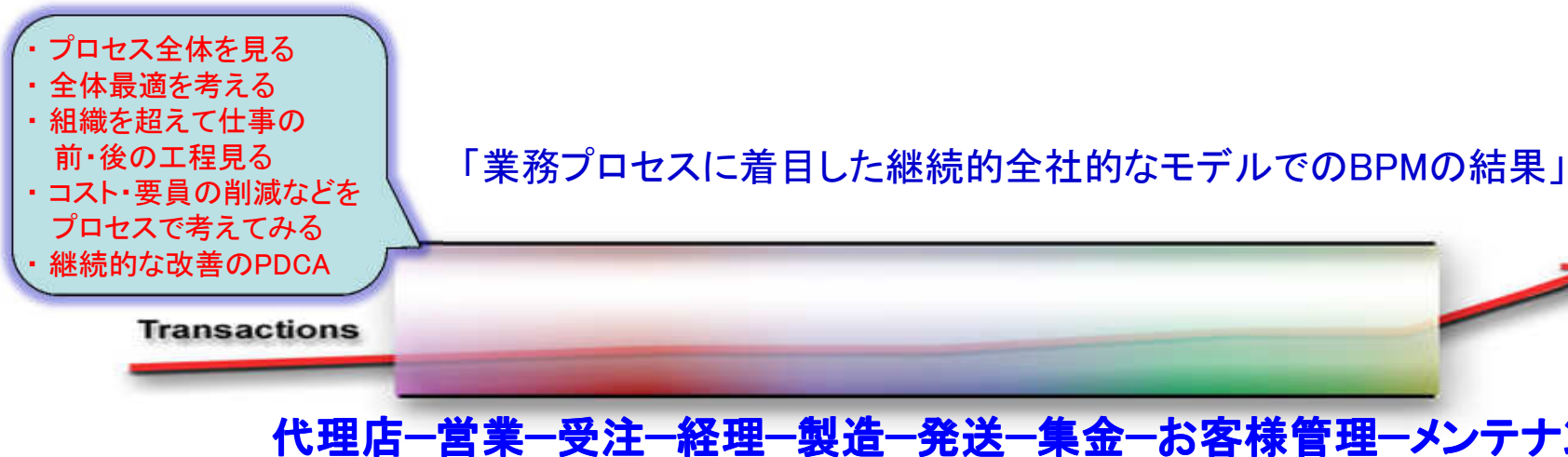
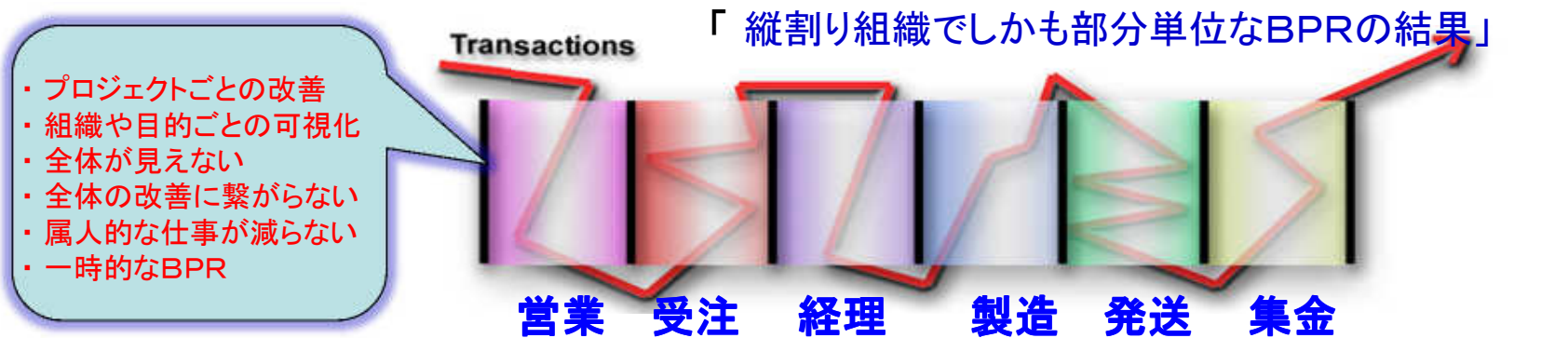
業務プロセスの可視化

– iGrafxの機能を活用した可視化の基本手順 –

株式会社アイグラフィックス

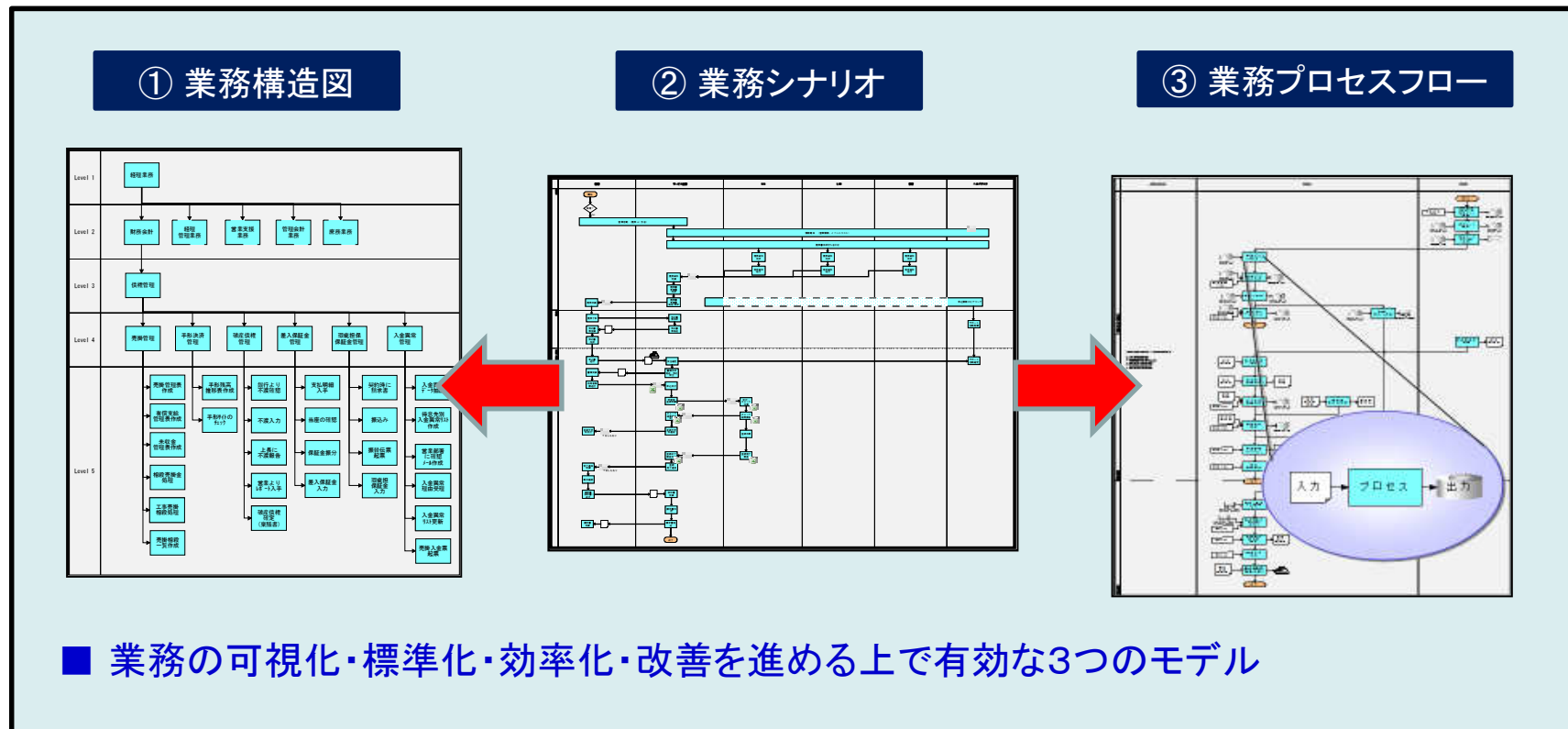
(1)業務プロセスとは何か

- 人とITを介して異なる組織を横断的に渡り歩く仕事の流れをプロセスと言う



(2)業務を丸ごと見えるようにする

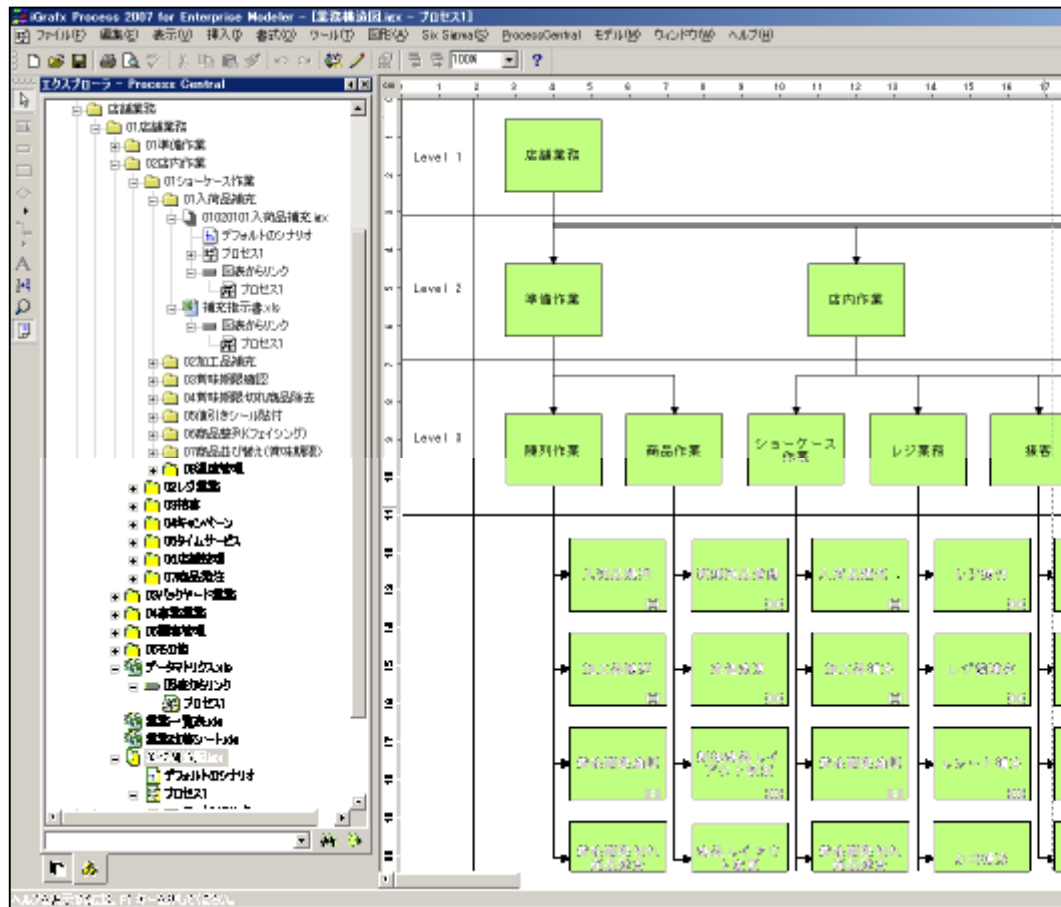
- 企業内の業務を分解してみる



(3)業務の構成を可視化してみる

① 業務構造図

業務構成一覧(業務の全体像)

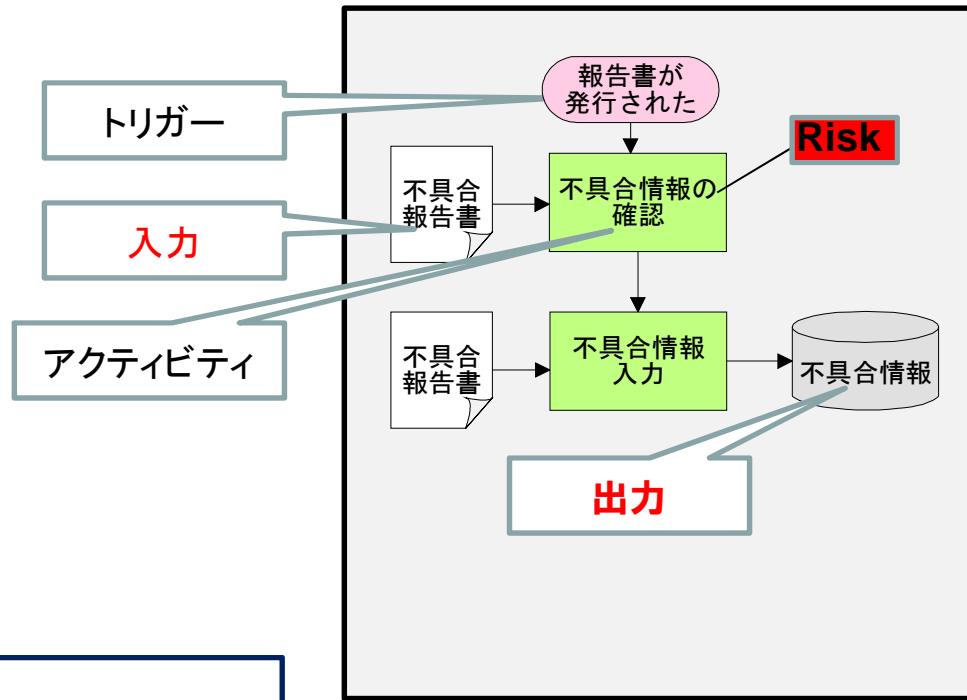
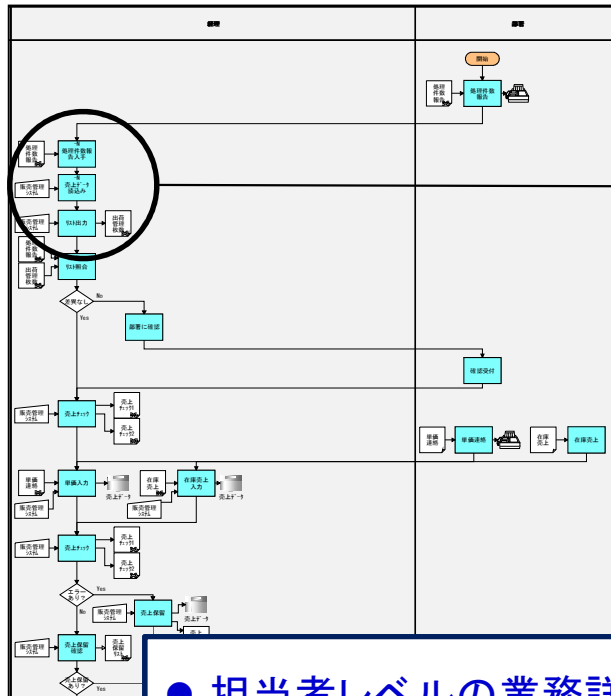


Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
店舗業務	準備作業	陳列作業	入荷品陳列 加工品陳列 賞味期限確認 賞味期限切れ商品除去
		商品作業	破損品除去 新着商品登録 売価変更 新着商品レアウト設定 商品レアウト変更
	店内作業	ショーケース作業	入荷品補充 加工品補充 賞味期限確認 賞味期限切れ商品除去 値引きシール貼付 商品整理(フライング) 商品並び替え(賞味期限) 温度管理
		レジ業務	レジ操作 レジ袋補充 レジシート補充 カゴ補充 現金計算 商品券・ピール券処理
		接客	商品説明 クレーム対応 在庫確認 その他接客
		キャンペーン(販促促進)	特売のエンド作成 キャンペーン品販売 販促資材撤去
		タイムサービス	タイムサービス準備 タイムサービス案内 タイムサービス商品販売
		店舗整理	買い物かご整理 作業内清掃(破損清掃)

- 業務を体系的に管理する
- 業務一覧をビジュアル化する
(図形化すると感覚的に理解し易い)
- モデルの記述レベルを定義する
- 全ての業務を抽出してみる
- 業務の統廃合に役立つ
- 属人的な業務が明らかになる

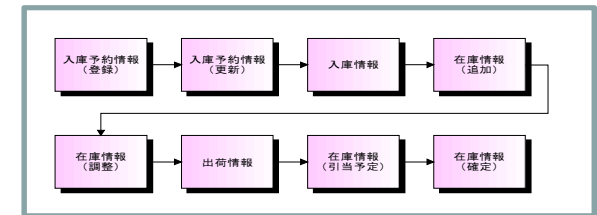
(4)業務のオペレーションレベルを可視化してみる

③ 業務プロセスフロー

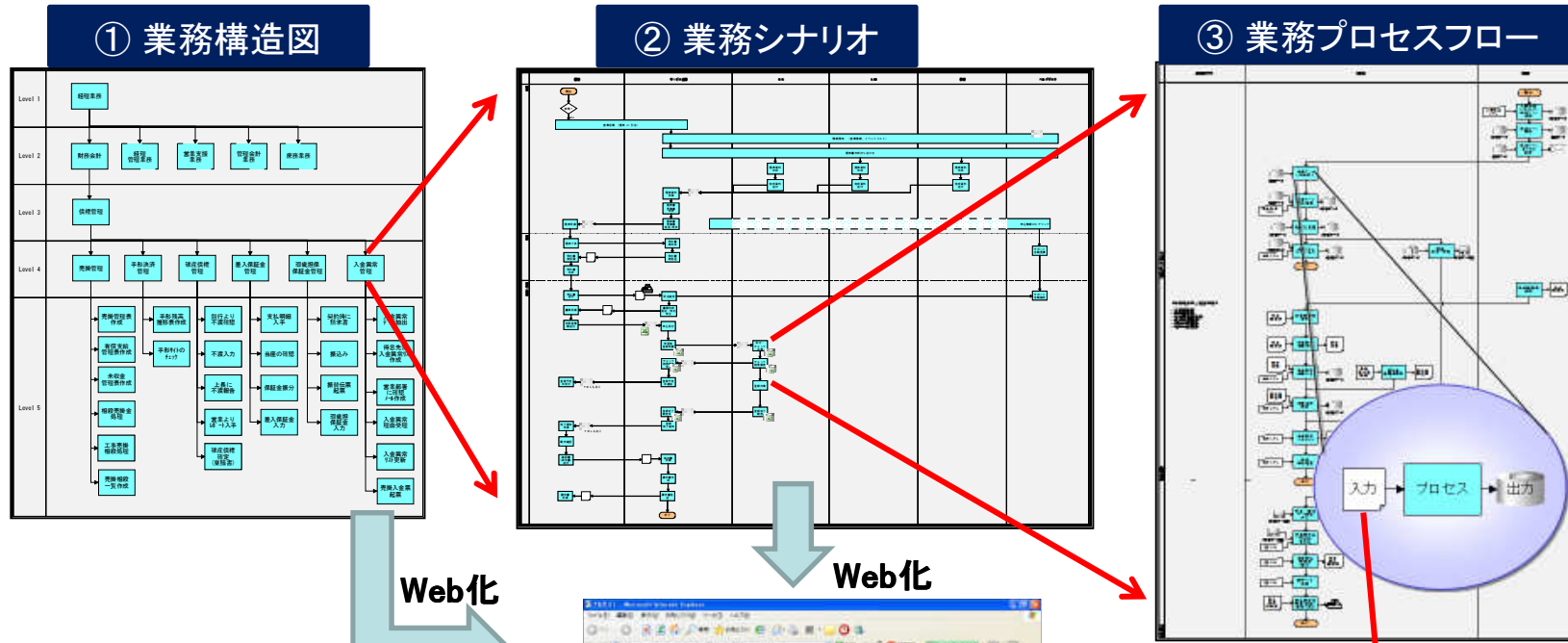


- 担当者レベルの業務詳細
- 構造図及びシナリオとリンクする
- インプット／アウトプットの情報が記載される
- 業務のトリガが記載される
- ITのオペレーションなども記載する

【データフロー図もあると便利】



(5) 業務の構造を連結してみる、それを全社で共有化してみる

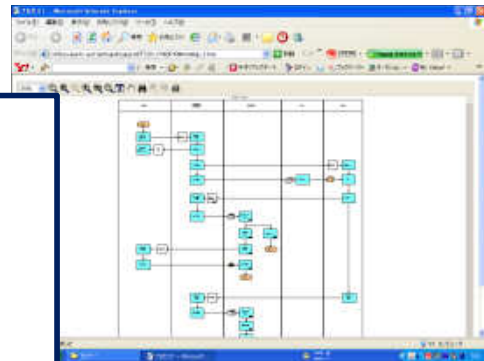


Web化

Web化

Web化

- 業務全体が見通せる
- 業務のダブリや等が見える
- 自分の業務の立ち位置が見える
- 作業の標準化が図れる
- 業務の改善を推進する基盤が出来る



<業務プロセスの共有化>

業務項目	業務内容	業務担当者	業務開始日	業務終了日
入力
プロセス
出力

帳票などの実態データ

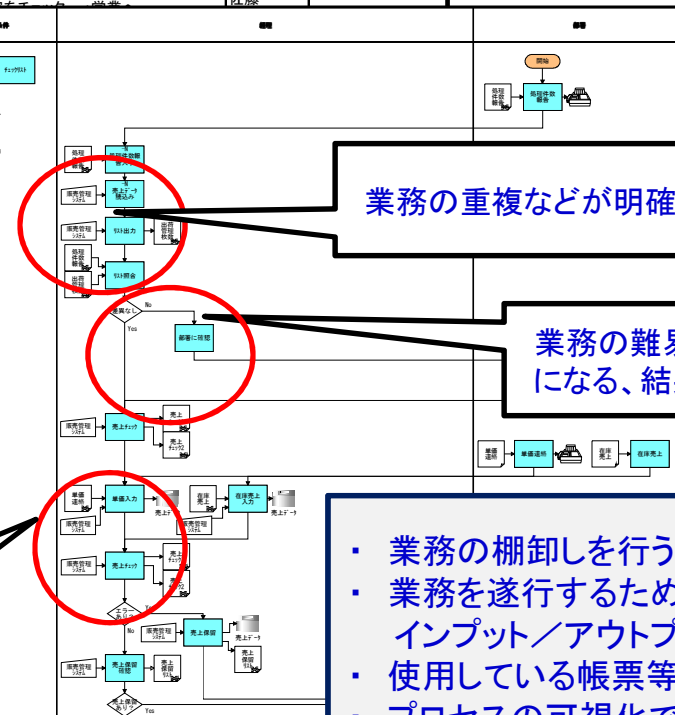
(6) -1 業務を調査し問題点を洗い出してみる

- 描いたプロセスから、いろいろな状況が見えてくる
- プロセス上の課題を抽出し、無駄や非効率を改善する

【業務抽出一覧】

L1	レベル1	L2	レベル2	L3	レベル3	L4	レベル4	担当者	リソース
1	営業	1	営業計画業務	1	報告書受理	1	報告書を受理して担当に振り分ける	山田主任	
				2	営業情報収集	1	依頼書(メモ書き)が添付される → これだけで設計は難しい	鈴木課長	
						2	営業よりの情報の内容確認 → 経験者に確認	佐藤	
						3	物あ		
						4	建設		
						5	設備		
				1	営業計画書作成				
				2					
				3					
				4					
				5					
				6					
				7					
				8					
				9					
				10					
				11					
				12					
				13					
				14					
				15					
				1	営業情報入力				
				2					

【業務プロセスフロー】



業務の重複などが明確になる

業務の難易度や人の配置が明確になる、結果アウトソースへの検討

属人的な業務も明確になる

- ・ 業務の棚卸しを行う
- ・ 業務を遂行するためのトリガ、
 入力/出力情報の記載
- ・ 使用している帳票等の記載
- ・ プロセスの可視化で、視覚で業務を確認

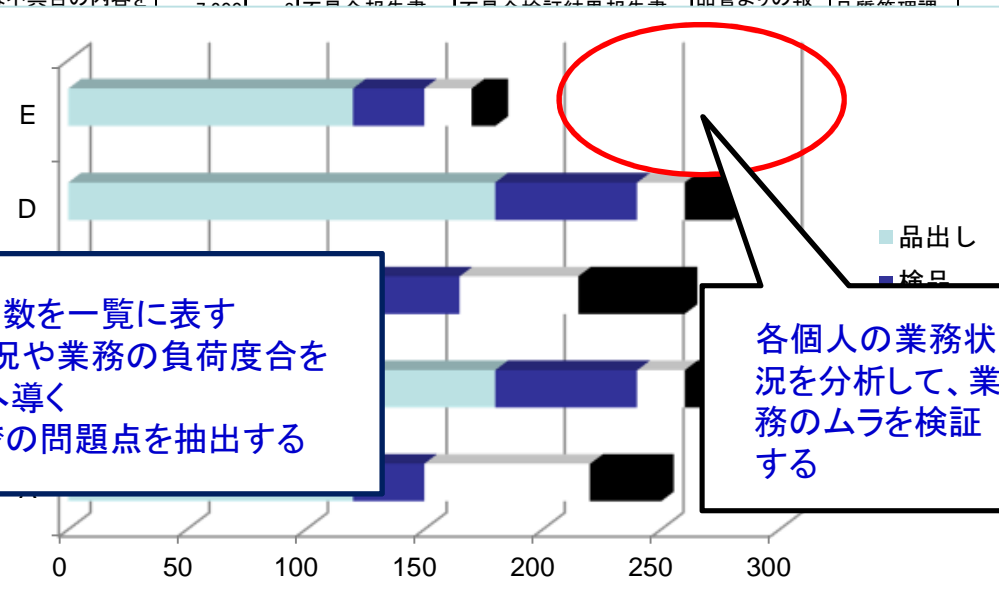
(6) -1 問題点を定量的に調査してみる

- 要員の稼働負荷や待ち状態など、プロセスだけでなくその中身も検証する
- 定性的な課題だけでなく、定量的に情報を抽出する

【業務稼働時間一覧】

L1	L2	L3	L4	業務名	業務詳細	稼働時	人数	Input
3				品質管理業務	製品品質を管理する			
3	1			規格品質管理業務	規格図面の入力及び改定を行う			
3	1	1		現状不具合対処	工事中の不具合などの緊急の対処			不具
3	1	1	1	不具合情報の確認	報告内容を確認し関係者に通知する	21,600		不具合報告書 不具合検証結果報告書 品管よりの報告
3	1	1	2	不具合検証	具体的な不具合の内容を関係者に			不具合報告書 不具合検証結果報告書 品管よりの報
3	1	1	3	不具合再現試験	不具合の再現性を確認し、原因を明確にし、再発防止策を組立再			不具合報告書 不具合検証結果報告書 品管よりの報
3	1	1	4	不具合結果通知	不具合試験の結果を関係者に通知する			不具合報告書 不具合検証結果報告書 品管よりの報

各個人の稼働時間と業務を検証し、誰にどの程度の負荷がかかっているのかを検証



- ・ 要員毎、業務毎の稼働時間／人数を一覧に表す
- ・ 集計結果により、業務の稼働状況や業務の負荷度合を確認し、適正稼働／適正配置へ導く
- ・ 調査結果をグラフ化し、稼働上での問題点を抽出する

各個人の業務状況を分析して、業務のムラを検証する

(6) -2 調査したデータをプロセスに紐付けてみる

【業務一覧】—業務名称、業務内容、In Put情報、Out Put情報等を記載 (Excel)

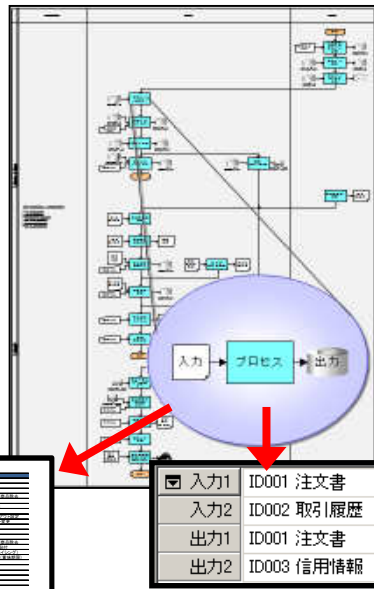
No.	プロセス名	業務詳細	Input	Output	トリガ	関連部署
1	不具合情報の確認	報告内容を確認し関係者に通知する	不具合報告書	不具合検証結果報告書	品管よりの報告	①製品課 ②品質管理部 ③企画課
2	不具合検証	具体的な不具合の内容を関係者にて検証する	不具合報告書	不具合検証結果報告書	品管よりの報告	品質管理課
3	不具合再現試験	不具合の原因が不明、あるいは不具合の原因が不明確である場合は場内で組立再現試験を行う	①不具合報告書 ②図面 ③組立部材	①不具合検証結果報告書 ②規格改正依頼	不具合の再現が必要	品質管理課
4	不具合結果通知	不具合の検証および再現試験により確認された不具合箇所を通知する		①不具合検証結果報告書	不具合の再現が必要	品質管理課

【データマトリクス】

どの業務がどの帳票やデータを作成、更新、参照しているかを管理する一覧 (Excel)

【業務プロセスフロー】

インポート・エクスポートが可能



帳票等の実体ファイルを直接リンク可能

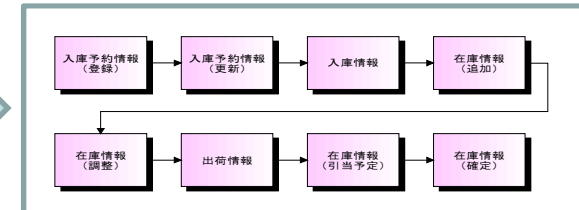
入出力される情報のID・名称を登録

作成する

入出力情報のIDで、対応するデータマトリクスを自動検索可能

入出力情報のIDで、対応するデータフロー図を自動検索可能

【データフロー図】

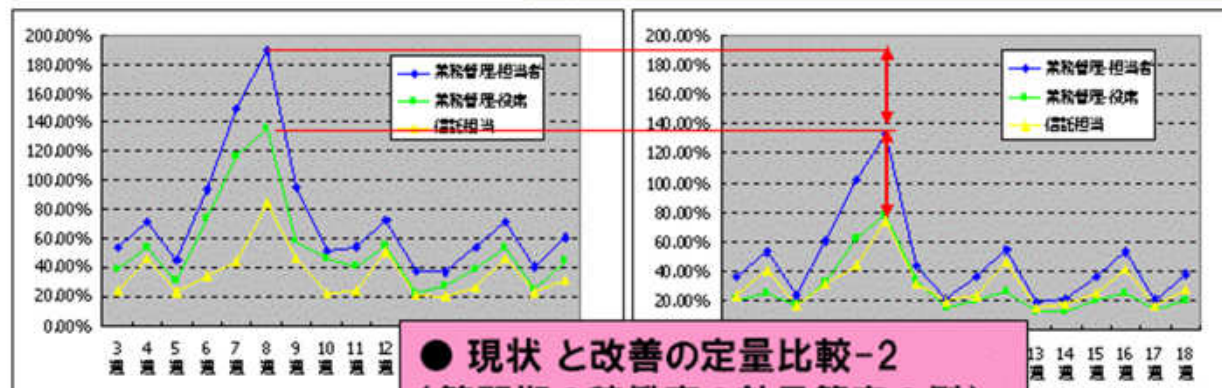
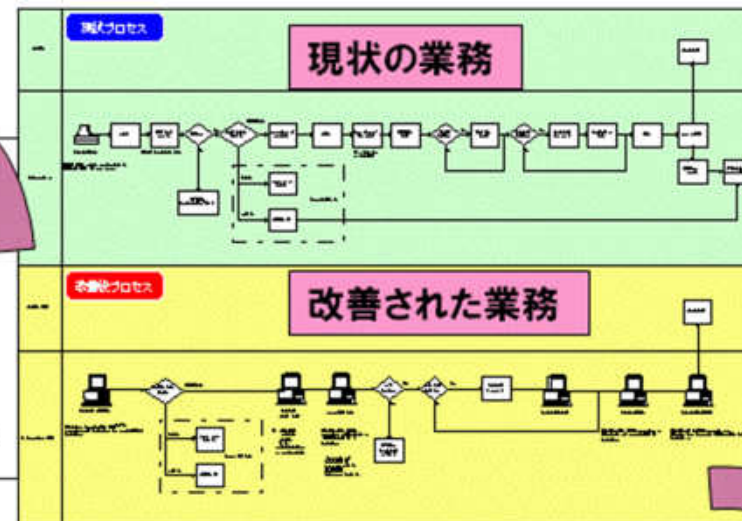
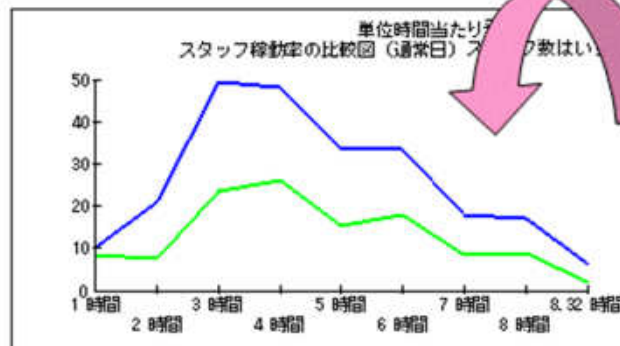


- 業務一覧(Excel)などを作成し、各業務で入出力される情報のIDと名称を入力
- 業務一覧表を流用して、データマトリクス(Excel)を作成
- 業務プロセスから入出力される情報のIDで紐付けたデータフローが確認できる
- 帳票ファイルは実体をリンクし、クリックで参照することも可能
- 業務プロセス図から入出力される情報のIDからデータマトリクスが確認できる

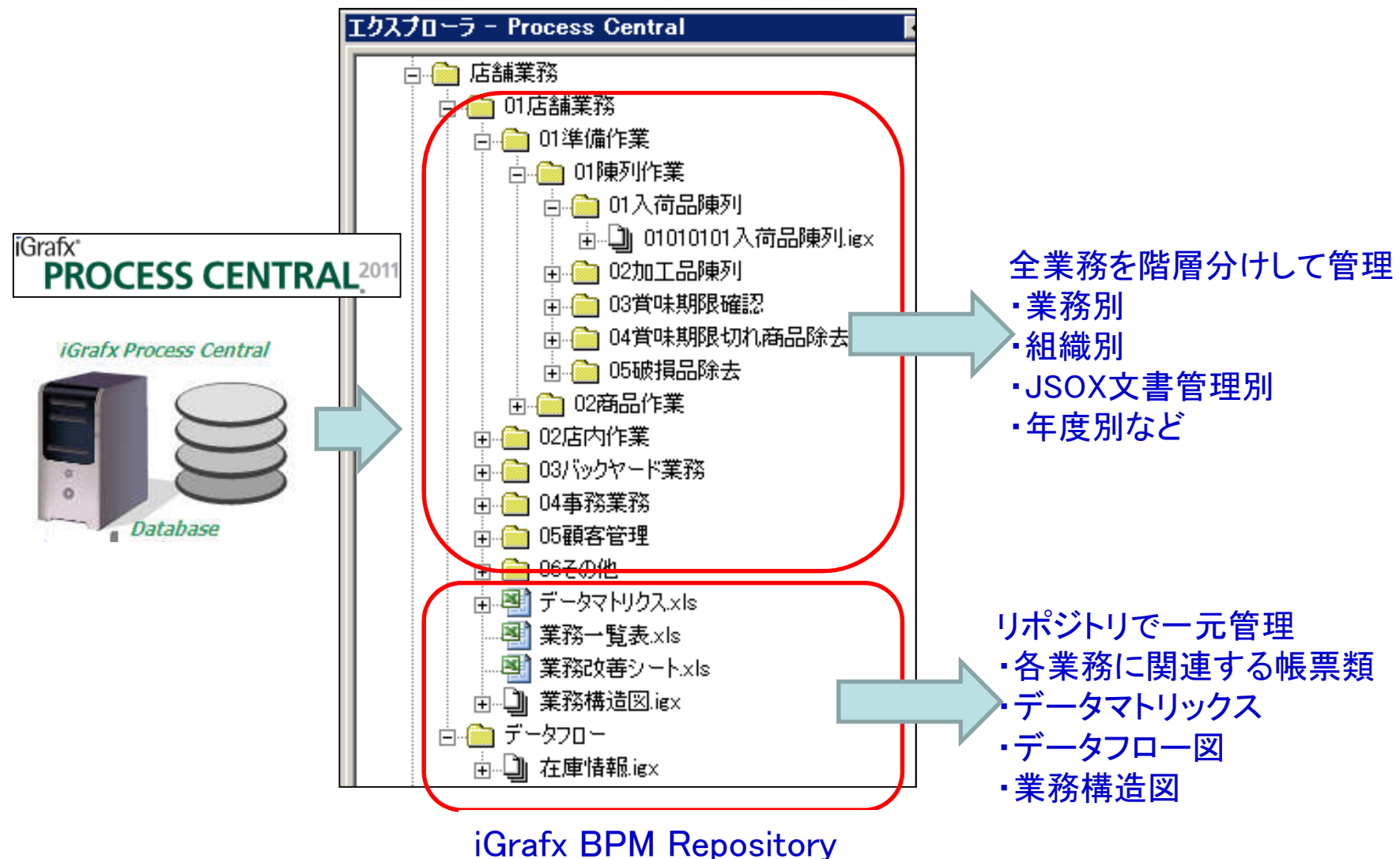
(7)新しい業務プロセスの効果を定量的に事前検証してみる

- 業務シミュレーションを活用し改善効果を定量的に把握し新しいプロセスを評価する
- 設計された業務プロセスを標準化モデルとして業務モデルを更新し全社で共有する

● 現状と改善の定量比較-1 (スタッフの稼働率を比較した例)

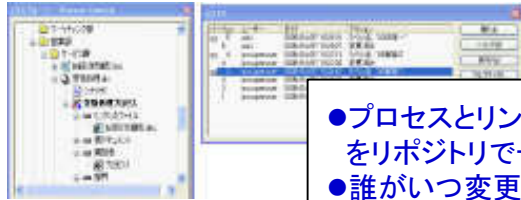


(8)業務モデルを一元管理し共有化してみる



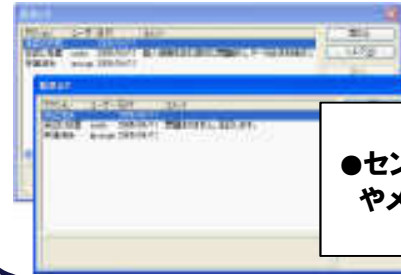
(9)業務プロセスを運用してみる

文書の一元管理



- プロセスとリンクしたドキュメントをリポジトリで一元管理できる
- 誰がいつ変更を行ったかを自動で管理できる

承認機能



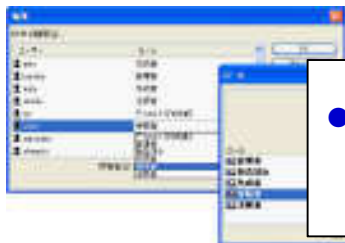
- セントラルには承認管理機能やメールによる通知機能がある

全文検索機能



- 管理されているプロセスやドキュメントを検索できる
- 文書とプロセスの依存関係が管理できるので、変更の際の影響範囲が把握できる

ロールの設定

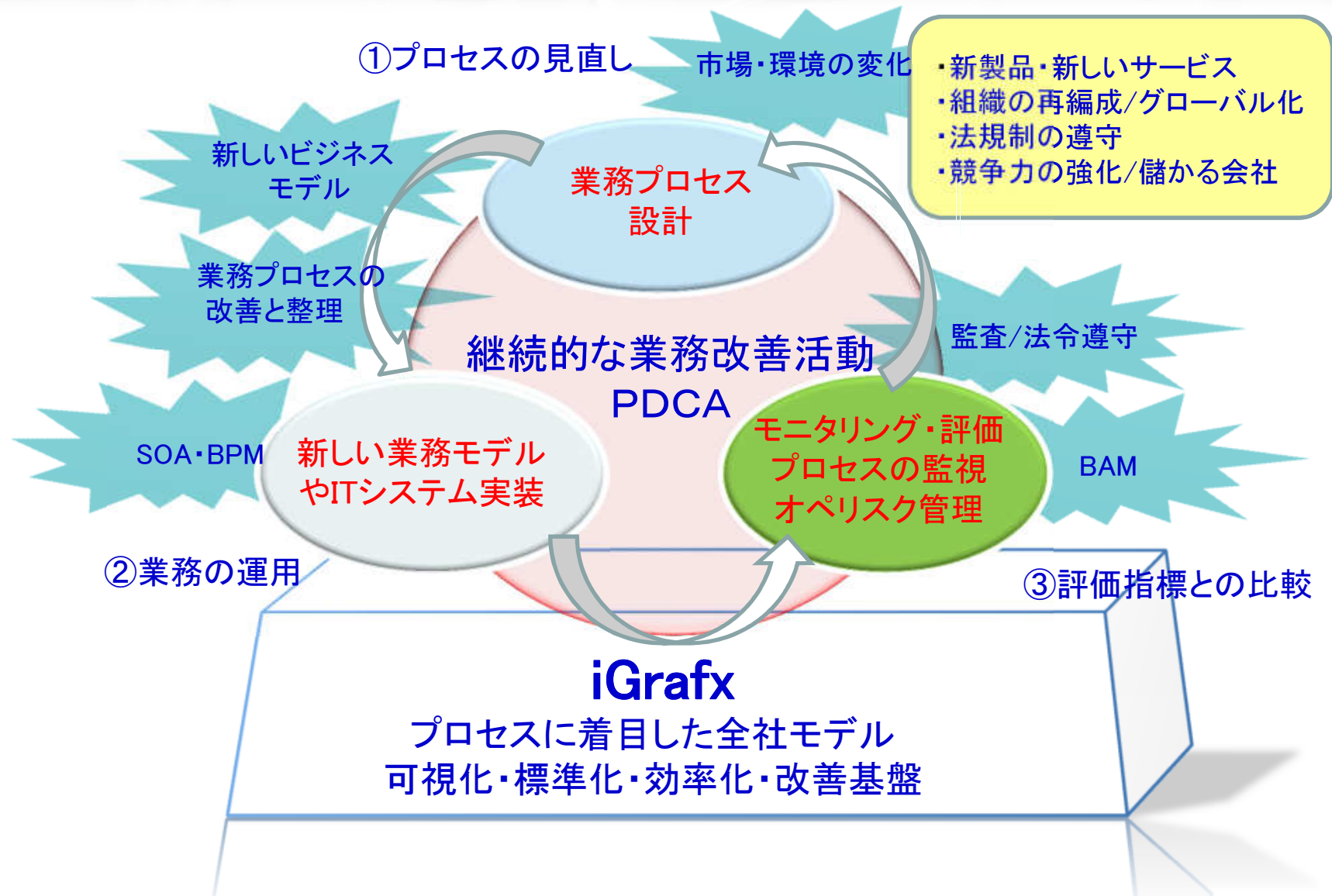


- リポジトリ内の機密プロセスやドキュメントは、ロールの設定で参照権限を持たせることができる

【iGrafx BPMリポジトリの主な機能】

- iGrafxで作成した文書をデータベース(SQL Server ,Oracle)で一元管理
- MS Office等、iGrafx以外の文書も管理
- 文書、フォルダ、ユーザー毎にアクセス権が設定可能
- 文書の版を自動管理
- 変更履歴の自動記録
- 部門、リソース(人・設備)情報の共有
- 共通プロセスの共有
- プロジェクトステータスの管理
- 文書の変更を電子メールで通知
- 文書間の依存関係をツリー形式で表示
- 作成した文書の承認手続きが可能
- 作成中の文書と、完成した承認済み文書を明確に区別
- 検討・承認・追認の3段階の承認
- 電子メールによる承認依頼の通知
- iGrafx以外の文書の承認手続きも可能
- データベースに保存された文書は自動的にウェブサーバへ発行

(10) 継続的な可視化と改善のPDCAサイクルを確立する



詳しい説明をご希望される場合は表紙右上に記載してあります
「資料番号」を添えて下記までご連絡ください。

お問い合わせ先:

〒160-0022

東京都新宿区新宿 4-3-17 ダヴィンチ新宿ビル 6F

株式会社アイグラフィックス 担当: 若松

電話: 03-6880-1232

Email: igrafxjapan@igrafx.com