

業務プロセスの最適化と人間系IT系の仕分け

SHACHAR





- 業務プロセスが確立できていない
- 担当者しか分からないので、その人に何かあったら・・・
- 無駄が多いのはわかっているけど・・・
- 業務マニュアルが必要かなあ・・・
- ITを使ってもっと便利にならないの？





ITを導入して人件費が減った。よく耳にする話ですが、IT導入によって、地域の雇用を奪ってしまうことは避けなければなりません。企業は地域に喜ばれるからこそ、存在価値があるからです。

では、IT導入のメリットは？

IT導入で業務が効率化されることにより、社員満足度が向上します。残業も減るかもしれません。

無駄な作業 = コストをなくすことができます。それにより、単価を下げることもできるかもしれません。

また、人にしかできない部分、接客などにより力を入れることができ、顧客満足度が向上します。





事例 1

家族経営の事業所様

- 全て紙媒体で管理していたデータを、データベース化
→事務担当のお母さんの業務効率化につながり、ご自宅の家事に時間を割くことが可能に
- データを全てバックアップ保存
→火事や水害などの災害時にも、データを確保ができています

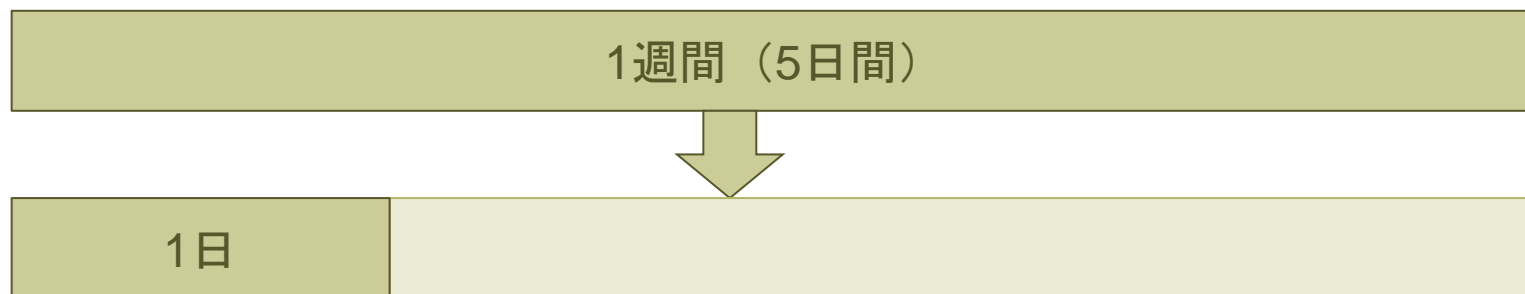


事例 2

社員約50人、拠点6拠点の卸売業者様

- 汎用性のない古いシステムから、自由にデータを抽出できるデータベースシステムへ移行
- システム見直しとともに、業務のやり方、人員配置を見直し

→1週間かかっていた請求書作業が、ほぼ1日で完了



作業効率が5倍程度改善！結果、顧客満足度向上にもつながっております！



改善例

現状業務プロセス(As Is)

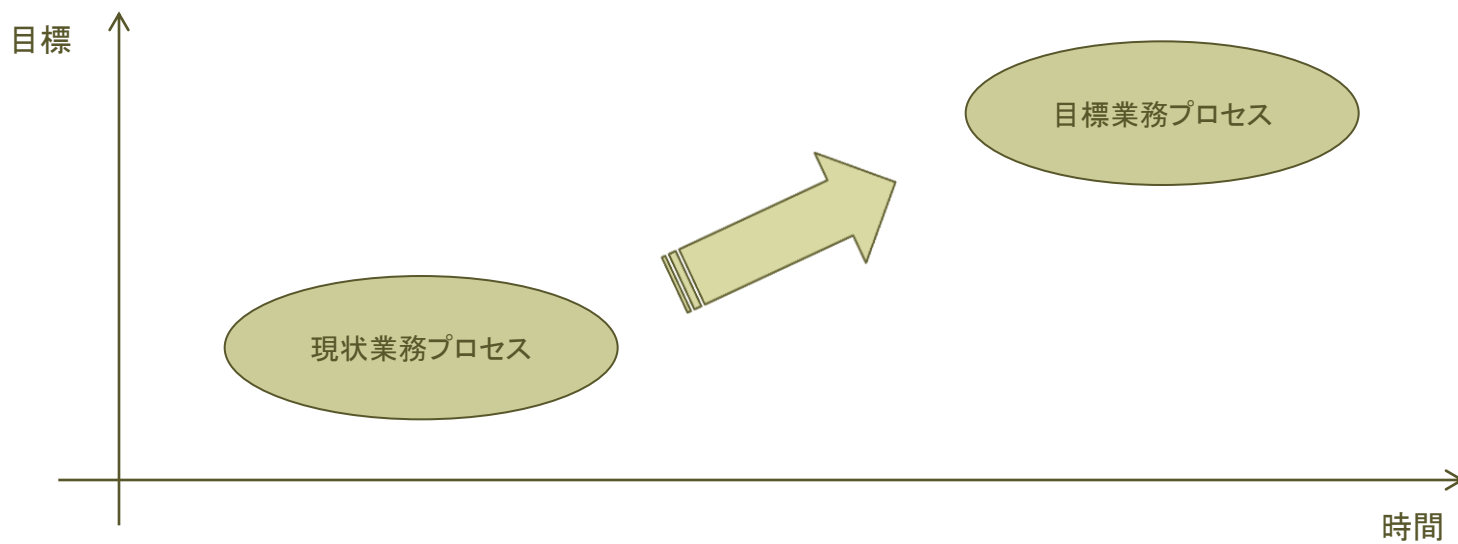
- 手書伝票
- 部署毎に同じデータを入力している
- プロセスが担当者の頭の中でのみ存在する
- 戦略の基になるデータが出ない

目標業務プロセス(To Be)

- データ入力に変更
- 部門間連携により、二重入力不要
- マニュアル化する
- 入力データより、分析資料作成



目標と時間軸





改善までのプロセス

現状業務プロセス調査

- ご担当者へのヒアリング、現場同行
- 現状業務マニュアル分析
- 現状業務プロセスの分析

新業務プロセス作成

- IT化領域決定前の新業務プロセスの作成

IT化領域の設定

- 新業務プロセスの人間系、IT系の仕分け
- 現状ITリテラシー、費用などを考慮し、IT化領域の決定
- 新業務プロセスの決定

新業務プロセス移行準備

- スケジュール、各担当者の決定
- 導入ITの開発業者決定

新業務プロセス移行

- 導入ITの開発状況モニタリング
- 社内勉強会の開催
- 移行詳細スケジュール決定、移行

モニタリング

- 常に最適化を維持するためのモニタリング実施
- 日々改善



人間系、IT系の仕分け

1. 設定した目標業務プロセスの中で、ITに任せられるもの、人手によらなければならぬものを仕分けする
2. ITに任せられるものについて、現状のITリテラシーで活用可能であるかの判断により、最終的なIT領域を決定する

※ITリテラシー:ITサービス利用者のIT活用への理解と、PC操作などの習熟度



新業務プロセスへの移行

- IT化領域について、要件定義、システム会社選定から導入、活用までのサポート
- 人間系について、人員の再配置
必要スキルの習得などのサポート