

業務分析・フロー作成研修_2日間プラン

■研修のねらい・背景

- ① ITソリューション導入前の業務を見直す思考法やパラダイムシフトを習得します。
- ② 業務を可視化するスキルと、それらを分析・改善・改革するための知識を学びます。
- ③ 改善・改革案を形にして職場で実行していくための計画作りと提案方法を学びます。

■期待される効果

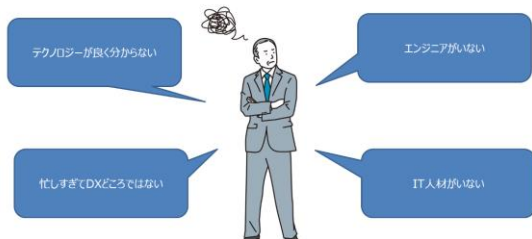
- この研修では、観念論ではなく具体的な発想法や進め方のステップなど、現場で実践できる「見える化」の手法を学び、業務改善力を高めることをめざします。
- 特に研修の後半からは演習を中心に講義を進めます。「4. 課題を洗い出す」では業務のあるべき姿から現在の問題点を洗い出します。その後、「5. プロセス・リデザインの試行」にて業務改善のフレームワークとしてECRSを使い、廃止・省略化・結合・IT化ができないか検討を重ねます。
- 研修では業務分析の手法を習得することはもちろん、自職場の業務プロセスを具体的に検討することで、研修終了後に職場で展開できることをめざします。

■研修プログラム1日目

- | |
|---|
| 1. オリエンテーション
研修目的の確認 |
| 2. ビジネスプロセス
リエンジニアリングの基本 <ul style="list-style-type: none">・ ビジネスプロセス
リエンジニアリング（B P R）とは・ なぜ今B P Rが大切なのか・ B P Rと業務改善の違い・ B P Rプロジェクトの進め方と体制 |
| 3. 業務の基本 <ul style="list-style-type: none">・ 業務の特性を理解する・ 業務の構成要素を知る 【演習】業務を分類して気づきを得る |
| 4. 業務を見える化する <ul style="list-style-type: none">・ 業務を見える化する理由・ 業務一覧で現状の業務を把握する 【演習】業務一覧の作成 <ul style="list-style-type: none">・ 業務フロー図の書き方 【演習】業務フローの作成 |
| 5. まとめ <ul style="list-style-type: none">・ 事後課題の実施事項 |

■スライドイメージ

DXはIT人材がいないと進められない誤解



ビジネスプロセスとは業務の集合体



ビジネスプロセスとは、仕事相手（お客様）の期待が出发点になり、それに対しての成果物を出すための一連の活動。

オフィスワークの業務特性とテレワークの導入

オフィスワークは目に見えない

- どのように管理してどのように仕事を進めるのかは個人の判断
- 業務とは肥大化する特性を持っているのでおくと増える一方

テレワークが進み さらに見えない

- 「部下とコミュニケーションが取れない」「本当はサボっていると思われるかも」

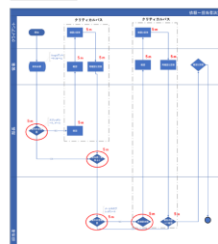
日々の業務が曖昧に進んでしまう

効率的にやった人よりも長時間働いた人が評価されてしまう！
業務がどんどん増えていき長時間労働になってしまいます！

工場だと見て分かるのだけど...

可視化のツールを見てみよう

業務フロー図



業務棚卸表

業務名	担当者	開始日	終了日	完了日	完了率	備考
契約管理	山田	2023/01/01	2023/01/31	2023/01/31	100%	
納品管理	田中	2023/01/01	2023/01/31	2023/01/31	100%	
請求管理	佐藤	2023/01/01	2023/01/31	2023/01/31	100%	
回収管理	鈴木	2023/01/01	2023/01/31	2023/01/31	100%	

まずはこの2点で業務を可視化して
問題点をさがしてみよう！

■成果物イメージ

職場ですぐに活用できる業務棚卸表
業務のボトルネックが可視化されます

大分類	中分類	小分類	日	週	月	年	年度	年間発生回数	Aさん (H/回)	Bさん (H/回)	工数計 (H/回)	年間工数 (H/年)
契約管理	契約処理	契約状況の確認 (FMTやNDA)					20	1	3	1	4	4
		請求条件の確認					20	1	1		1	1
		契約書作成 (契約書Draft作成・社内調整)					20	1	2	2	4	4
		契約内容について社内調整と顧客折衝					20	1	3		3	3
		契約書の提出					20	1	4	3	7	7
	契約締結	契約締結処理 (契約押印処理や郵送など)					20	1	5		5	5
納品管理	納品	納品書作成処理や郵送	10					260	6		6	1560
	請求	請求書作成処理や郵送			20			12		4	4	48
	回収	回収確認や督促			15			12			0	0
合計									24	10	34	1632

■研修プログラム2日目

1. オリエンテーション
 - ・1回目のふりかえり
 - ・2回目の進め方
2. 業務フロー図の書き方
 - 【演習】業務フロー図の作成
3. 課題を洗い出す
 - ・課題とはなにか
 - ・課題一覧を使って課題を洗い出す
 - ・フレームワークを使って課題を考える
 - 【演習】問題点から課題を考える
4. プロセス・リデザインの試行
 - ・プロセス・リデザインで重要なこと
 - ・フレームワークECRSを使った施策検討
 - ・施策一覧を使って対応策を溜めていく
 - 【演習】施策を考えてみる
5. 新しい業務を実行する
 - ・優先順位を立てるためのルールづくり
 - ・アイデアを計画に落とし込む
 - ・計画表を作成する
6. 改善・改革案のまとめ
 - 【演習】発表資料の作成
 - 【演習】発表・講評
 - 【演習】採点・結果発表
7. まとめ
 - ・職場での実践事項の検討

■成果物イメージ

職場ですぐに活用できる業務棚卸表とフロー図。
業務のボトルネックが可視化されます

