

デジタル変革育成プログラム「BPR・業務改善」4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

◎オリエンテーション「研修目的の確認」

◎YWTワークショップ

研修の目的、めざす状態、進め方について説明し、受講意欲を喚起します。その上で個人別に業務改善でつかうYWTシートを使って目標設定をします。このシートは全研修を通して常に更新していきます。

0. DX (Digital Transformation) の考え方

- ① DXのはじまり
- ② DX推進における勘違い

1. ビジネスプロセスリエンジニアリングの基本

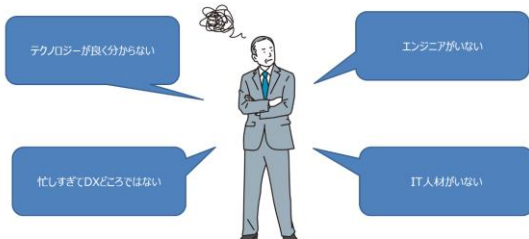
- ① ビジネスプロセスリエンジニアリング (B P R) とは
- ② なぜ今B P Rが大切なのか
- ③ B P Rと業務改善の違い
- ④ B P Rプロジェクトの進め方と体制

2. プロセス思考を手に入れる

- ① ビジネスプロセスとはなにか
- ② 業務の構成要素を理解する
- ③ カレーライスの作り方からプロセスを理解する
- ④ 美容室のちがいからプロセスを理解する

■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）の期待が出発点になり、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

工場だと見て分かるのだけど...

テレワークが進み さらに見えない

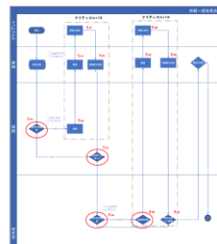
- 「部下とコミュニケーションが取れない」「本当はサボっていると思われるかも」

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！

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	2023/10/1	2023/10/15	2023/10/15	100%	
納品管理	田中	2023/10/1	2023/10/15	2023/10/15	100%	
請求管理	佐藤	2023/10/1	2023/10/15	2023/10/15	100%	
回収管理	鈴木	2023/10/1	2023/10/15	2023/10/15	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

◎オリエンテーション「前回までのふりかえり」

◎YWTワークショップ

1. ビジネスプロセスの基本

業務の特性を理解する

2. 業務を見える化する

①なぜ業務を見える化するのか

②業務一覧で現状の業務を把握する

【演習】業務棚卸表の作成

③質問力をあげる

【演習】業務棚卸表のブラッシュアップ

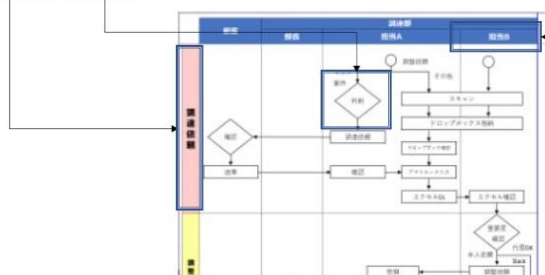
テキストページ：P74まで

【宿題】業務棚卸表と課題管理表

■ 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

大分類		中分類										Aさん (H/回)	Bさん (H/回)	工数計 (H/回)	年間工数 (H/年)
			日	週	月	年	年度	年間発生回数							
契約管理	契約処理	契約状況の確認 (FMTやNDA)					20	1		3		4		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
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



- ①凡例を決める
- ②担当者を入れる
- ③粒度を決める
- ④時系列に沿って書いていく

業務棚卸表があればフロー図が
書きやすい！

■ 研修プログラム3日目

◎オリエンテーション「前回までのふりかえり」

◎YWTワークショップ

4. 課題を洗い出す

①課題とはなにか

②課題一覧を使って課題を洗い出す

③ フレームワークを使って課題を考える

【演習】問題占から課題を考える

【演習】業務棚卸表をもとに更に分析する

5. プロセス・リデザインの試行

①プロセス・リデザインで重要なこと

②フレームワークECRSを使った施策検討

③施策一覧を使って対応策を遡っていく

【演習】 施策を考えてみる

【演出】施果と与えこめる

テキストページ：P86まで

【宿題】課題管理表

■ 成果物イメージ

施策を考えてみる

ここを埋めていきます

[illegible]

■ 研修プログラム4日目

◎オリエンテーション「前回までのふりかえり」

◎YWTワークショップ

5. プロセスリデザインの試行

【演習】アイデアをブラッシュアップする

6. 新しい業務を実行していく

①優先順位を立てるためのルールづくり

②計画表を作成する

【演習】アイデアに優先順位をつける

【演習】業務変革（DX）計画書をつくる

= 発表会 =

まとめ

■ 成果物イメージ

アイデアに優先順位をつける

No.	施策	開始日	終了日	◎…主担当者 ○…担当者			実行 ズ フ ー ー	備考
				山村さん	日向さん	板倉さん		
1	分散したマニュアルを一元化する	6月13日	7月30日	◎	○		進行中	
2	チャットツールを導入してコミュニケーション頻度を高める	6月13日	6月15日			◎	進行中	まずは、情報システム部に確認をする
3	学生バイトを入れて単純業務を任せる	—	—				保留・取下げ	まずは業務改善を実施してから検討
4	スキルマップを作成して、チームメンバーのスキルを明確にする	8月1日	9月30日	○	◎		未着手	
5	営業部との定例会をなくして、朝礼に参加して簡易報告を実施する。	6月13日	6月15日			◎	完了	営業部への確認を実施済(6/13)順番に朝礼会に参加
6	業務別に必要なスキルを分けるようにする。	8月1日	9月30日	○	◎		未着手	No.4のスキルマップとあわせて実施する
7	週報のレポートを廃止して、こまめな日報に変更する	6月13日	6月15日			◎	進行中	まずは部長への確認を実施する。