

サービスデザインとBPRの関係を knowing、顧客視点で組織を作ろう 3日間プラン

■研修のねらい・背景

総務省やデジタル庁が自治体向けにサービスデザインを推進していますが、BPRやDXといったキーワードの違いや、それらがどう関係するのかが明確でなく、取り組み方が難しいと感じる自治体も多いです。本研修では、サービスデザインのプロセスに基づいて、利用者を中心に据えたBPRとDXを統合したプロジェクトの進め方を、実際のワークを通じて学びます。これにより、前例のないプロジェクトに対する取り組み方を具体的にイメージしながら進めていくことができます。

■期待される効果

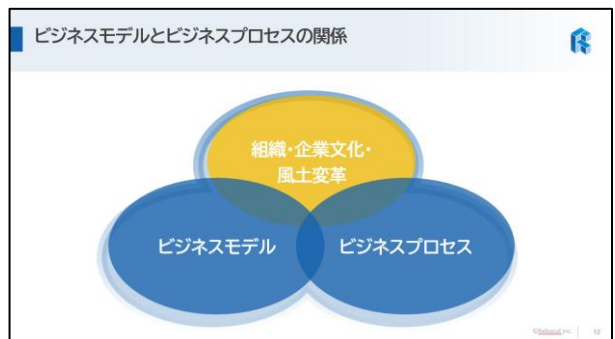
- ・ サービスデザインの基本と進め方を理解する
- ・ 利用者視点で業務プロセスの課題を整理してBPRにつなげていく
- ・ デジタル手段をいかながら課題解決の手段を理解してDXにつながる流れを把握する

■ 1回目：研修プログラム

1. あらゆるビジネスが「サービス」に変化しているのを実感する
 - ①デザインの『役割』の変化
 - ②なぜいまデザインなのか
2. サービスデザインについて理解する
 - ①サービスとは
 - ②サービスデザインの整理
 - ③行政におけるサービスデザイン
 - ④サービスデザインの事例
3. サービスデザインとビジネスプロセスの関係を“知ろう”
 - ①デジタル時代におけるサービスの変化
 - ②ビジネスプロセスとの関係
4. とにかく「顧客」を理解する
 - ①間違いだらけの顧客理解
 - ②顧客の声を引き出す方法
 - ③ペルソナを設定する
5. 次回に向けて“サービスデザインとBPRの考え方”
6. 本日の研修のふりかえり

■スライドイメージ

	研修のゴール
Y やること	
W わかれごと	
T ためになること	



■ 2回目：研修プログラム

0. 1回目のふりかえり

1. ビジネスプロセスリエンジニアリングのキホン

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

2. ビジネスプロセスのキホン

- 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 業務の特性を理解する

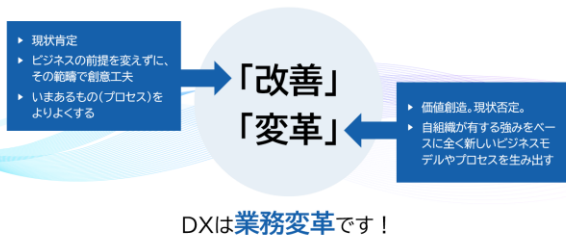
3. 業務改革（DX）プロジェクトを進めてみる

- ① なぜ業務が見える化するのか
- ② 業務一覧で現状の業務を把握する
- ③ 業務棚卸表の精度をあげる

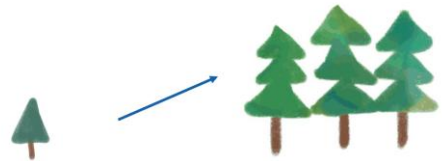
4. 本日の研修のふりかえり

■ スライドイメージ

「改善」と「変革」の違いを知っていますか？



DXは「アジャイル思考」で小さく始めて大きく育てる。



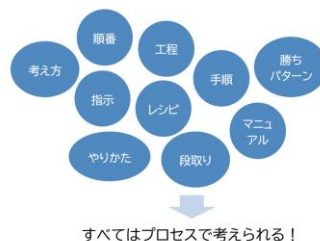
※「アジャイル(agile)」の名詞形である「アジリティ(agility)」とは「敏捷」や「機敏」という意味

プロセス思考とは

プロセス思考

- 個々のタスクや活動、結果ではなく、全体的な「プロセス」に焦点を当てるアプローチ
- マイケル・ハマーが、BPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)という経営手法の中で「**最も重要である**」と言った考え方。

プロセスと似ていることば



■ 3回目：研修プログラム

1. 講師セミナー「BPR研修「やめることから始めよう！」

1回目、2回目のふりかえり

まとめ

2. ワークショップ「やめること」から考えるDX

①やめたい業務のリストアップ

②挙げた業務の

③やめ方を整理 (E CRS)

④共有（ワールドカフェ方式）

⑤各班から発表

⑥アイデアの具体化（PPCO法）

⑦フィードバック

■スライドイメージ

