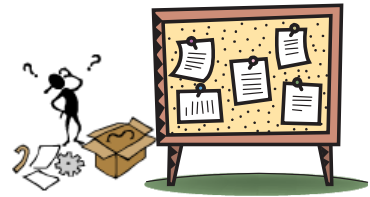


『業務フローは業務の設計図』

きちんと作ることで絶大な効果を得られ、広く応用できます。

業務プロセスの可視化研修 (2日間)



■研修内容説明

本研修は、業務プロセスの可視化についての知識を補い、業務の棚卸から業務フロー（ラフモデル）を作成します。

研修時に対象とする業務は、皆さんの実業務です。

研修が終了するときには、皆さんの日頃の業務のフローが完成します。実務を題材として取り組むことから、理解やイメージがしやすく、「基本的な考え方」もきちんと身に付いています。

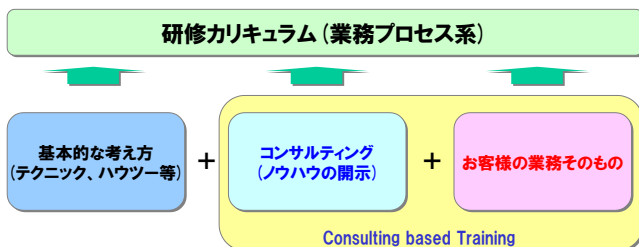
■目的と期待効果

- ✓業務の棚卸から業務フローを作成する流れを理解する
- ✓業務フローの基礎の書き方を学び、自分の業務のフローを作成できるようになる
- ✓業務フローの活用方法について、経営と組織との関係性と一緒に理解する
- ✓応用として、業務改善や業務標準化を進めるためのベース知識の中得

■特長 (Consulting based Training)

カレンコンサルティングが行う業務プロセス研修は全て、コンサルティングベースです。研修目的で作られたものではなく、業務プロセスコンサルティングの現場から生まれ、研修向けにアレンジをしたものです。

自らの業務を題材にすることで、研修で出来上がった成果物をすぐに現場で活用することができます。日々の業務の棚卸から着手し、付箋紙を使い、業務フローのラフモデルを作成していきます。さらに、業務プロセスに関連する情報を加えていくことで、精度の高い業務フローを作成していきます。作成した業務フローからは、日頃意識していない前後の工程への意識付けや、自分と他者とのやり方の違いを見つける目利き力も養うことができます。



■対象者

- 実務に関わる担当者・管理者
- 業務プロセスの可視化手法を身に付けたい人
- 業務標準化や業務改善活動を加速したい人

研修内容 (1日目:理論編/座学メイン)

1日目は、業務プロセスの可視化や業務の棚卸、業務プロセスと業務フローについての知識を補う座学がメインの理論編となります。

【Step1:業務棚卸】

1-1 前準備

- ・業務の洗い出し (大項目～中項目レベル)
- ・業務名称の統一
- ・ドキュメント (帳票類)、データ (ファイル等)、システム等の整理

1-2 組織の機能定義と業務区分

- ・関連部門、業務範囲の共通認識と業務定義

1-3 業務一覧表の作成

- ・大/中/小項目の業務抽出と注意事項
- ・同 階層化
- ・NG業務一覧表の例と説明

【Step2:業務プロセスと業務フローの基礎】

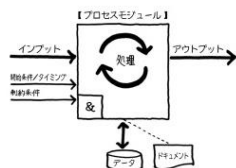
2-1 業務プロセス

- ・業務プロセス名称
- ・入力と出力
- ・制約条件と開始条件
- ・タイミング等

2-2 業務フロー

- ・伝達手段
- ・ルール
- ・差戻し処理/例外処理
- ・場合分け処理/並列処理
- ・“タテ情報 (決裁・承認等の組込み)”

2-3 プロセスの“粒度”の揃え方



【Step3:業務フローの描き方】

3-1 各種記号の意味

- ・開始と終了
- ・プロセスの記述における注意事項
- ・プロセスの詳細情報と (時間、繰り返し、適用規程等)
- ・判断と条件分岐
- ・並列処理と場合分け
- ・プロセスの階層設計 (サブプロセス) 他

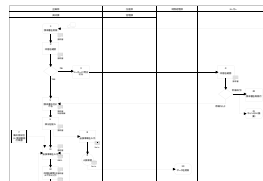
3-2 わかりやすい業務フローを描くために

- ・NGプロセスの例と説明
- ・付属情報の業務フローへの重ね書き (ドキュメント/データ 他)
- ・レーンのカスタマイズ (システム、詳細情報等)

【Step4:プラスアルファ (随時)】

4-1 ITツールを用いた業務モデリング

- ・各種業務プロセス記述方法及びITツール
- ・iGrafxのデモンストレーション 他



業務名	業務種別	業務内容	業務開始	業務終了
注文受付業務	接客業務	お客様の注文を受け付けること	受付開始時間	受付終了時間
注文入力業務	事務業務	お客様の注文内容を入力すること	注文受付完了後	注文入力完了後
注文確認業務	事務業務	入力された注文内容を確認すること	注文入力完了後	注文確認完了後
注文伝達業務	事務業務	確認された注文内容を関係部署に伝達すること	注文確認完了後	伝達完了後
注文処理業務	事務業務	伝達された注文内容に基づき処理すること	伝達完了後	処理完了後
注文完了業務	接客業務	お客様の注文が完了することを確認すること	処理完了後	完了確認後
注文キャンセル業務	接客業務	お客様の注文キャンセルを受け付けること	受付開始時間	受付終了時間
注文キャンセル入力業務	事務業務	お客様の注文キャンセル内容を入力すること	注文キャンセル受付後	入力完了後
注文キャンセル確認業務	事務業務	入力された注文キャンセル内容を確認すること	注文キャンセル入力完了後	確認完了後
注文キャンセル伝達業務	事務業務	確認された注文キャンセル内容を関係部署に伝達すること	注文キャンセル確認完了後	伝達完了後
注文キャンセル処理業務	事務業務	伝達された注文キャンセル内容に基づき処理すること	伝達完了後	処理完了後
注文キャンセル完了業務	接客業務	お客様の注文キャンセルが完了することを確認すること	処理完了後	完了確認後

研修内容 (2日目:実践編/ワークメイン)

2日目は、実践編として、実務を題材に業務の棚卸をまずは行い。その次に、よくミスやトラブルが起きる業務等の一つを選び、付箋紙と模造紙を使って業務の流れを見えようにしていきます。ここで出来上がったものが業務フロー(ラフモデル)となります。

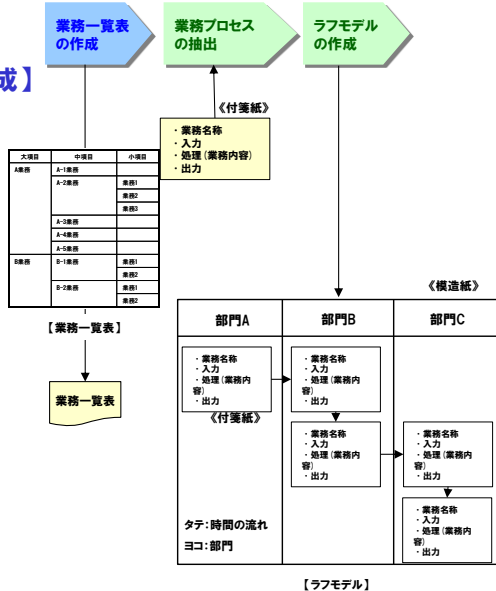
【Step1:業務棚卸】

- ・業務の棚卸
- ・業務一覧表の作成

【Step2:業務フローの作成】

- ・ラフモデルの作成

※:全体共有とまとめ



【参考文献】

株式会社カレンコンサルティング 世古雅人、渡邊清香 著
技術評論社

～付箋からはじめる業務モデリング～ 『上流モデリングによる業務改善手法入門』

【本書の内容】

- 第1部 業務モデリング編
第1章 業務フローの書き方
第2章 業務モデリングの準備
第3章 業務モデリング
第4章 UMLによる業務フローの記述

第2部 業務フロー活用編

- 第5章 業務フローを活用するための準備
第6章 問題発見・整理と問題解決
第7章 業務フローを用いた問題への取り組み
第8章 問題の顕在化と組織風土・体質
第9章 現場で書く業務フロー



【本書前書きより】

皆さんは自分の業務をどれくらい理解していますか？
多くの場合は、教えてもらったもの、経験で覚えたもの、知らず身に付いたものなど、自分の頭の中しか入っていないのではないのでしょうか。自分しかできない業務は職人芸と言えは聞こえはいいですが、誰かと分担したり、引き継いだりということはしにくいものです。こうした属人的な業務が増えたと会社の小回りがかなくなっていくます。
環境の変化が激しい昨今、臨機応変に業務を組み替えてビジネスのスピードを高める時代になっています。ここで一度立ち止まって、自分の業務、会社の業務を整理し改善してみませんか？

■参加者の声(抜粋)

- ・業務改善がなかなか進まないのは、原点である業務フローが正しく記述できていないことがわかった。
- ・改善、改革に非協力的だったり無関心な人、部門があったが、どのように当事者意識を醸成していくのか、本研修を通じて理解できた。
- ・全社的に改善活動に取り組んでいるが、いつも計画が途中で頓挫していた。社内のコアメンバーにはこの研修を全員に受けて欲しいと思った。



実施詳細内容

■実施日程(1日目と2日目の実施スパン)

- 1日目実施後、2週間以内に2日目を実施することが望ましい
- 土日祝日は応相談
- 「業務改善の考え方を身に付けたい」等、ご要望に応じて内容のカスタマイズ可能。詳細は別途打合せにて決定。

■実施時間:10:00~17:00

- 昼休みを1時間予定
- 途中、随時休憩を挟む

■実施場所:貴社内もしくは外部の会場

- 外部の会場で開催する場合、会場費用はご負担ください。

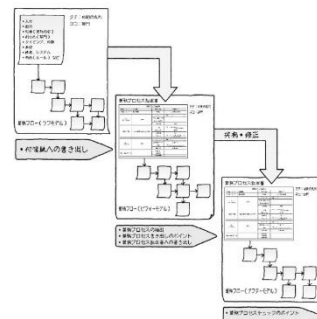
■参加人数:最大 15名まで

- 部門数は不問

■準備物:模造紙(=人数×2枚程度分)、付箋紙、ペン、プロジェクター、スクリーン

■費用:50万円(別途消費税)

- 支払い条件は応相談
- 15名を超える場合は、別途相談、お見積りをお出しいたします。
- 東京23区以外は、別途交通費、宿泊費を実費請求させていただきます。



株式会社カレンコンサルティング
〒160-0004 東京都新宿区四谷四丁目24 御苑ハイム5F
TEL:03-6457-4350 FAX:03-6457-4351
<http://www.carren.co.jp/>