

業務改善分科会向け

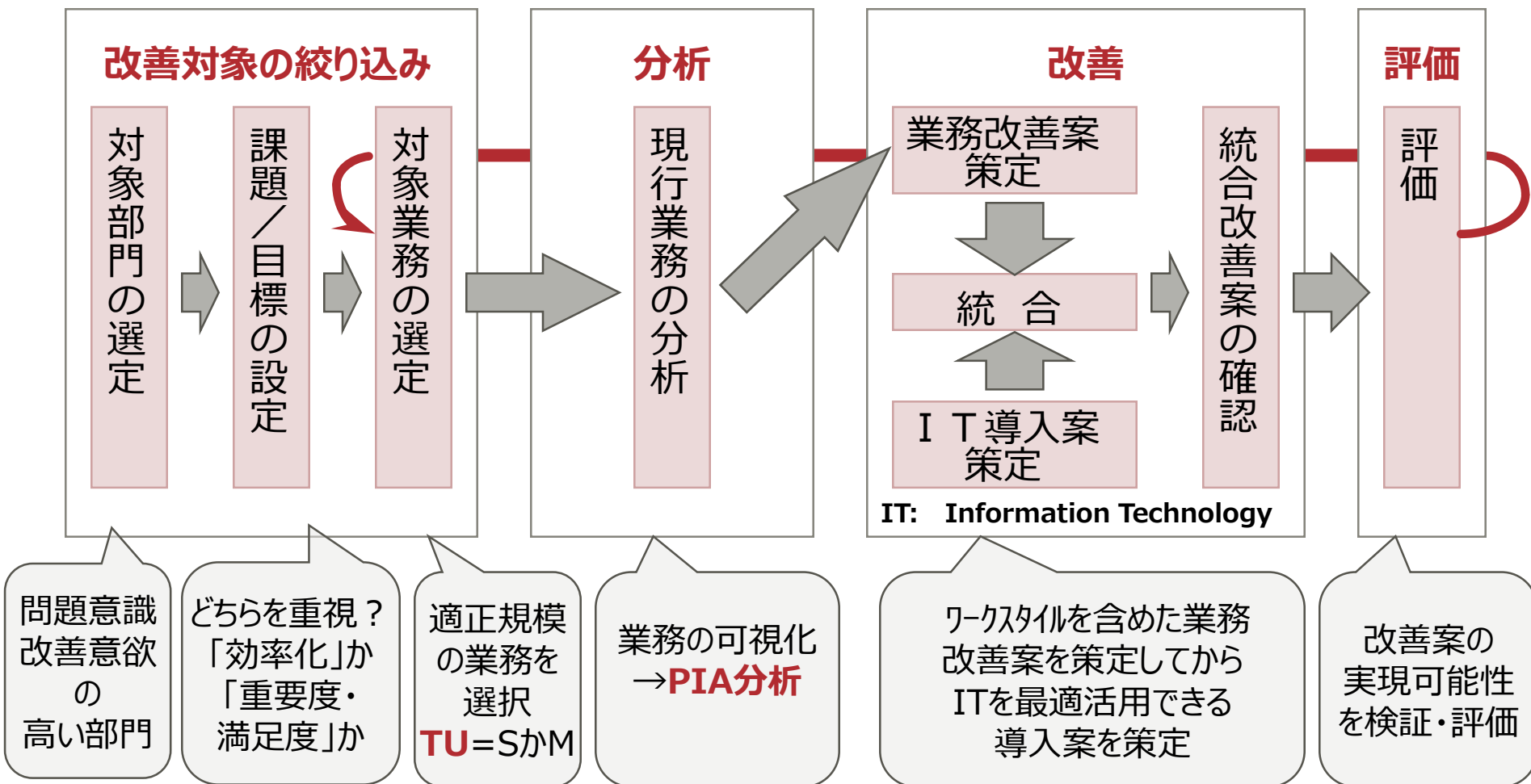


shaping tomorrow with you

オフィス業務改革手法について

2021年7月20日
富士通株式会社

■ 小さく確実に始めて大きく効果的に広げる（部分最適→全体最適）



業務分析 ～全体概要～

分析編：己の業務を知るために

分析観点

業務の大きさを測る



TU (Task Unit) 測定

業務の特性を可視化する



PIA

Task Unitによる作業範囲の決定

■ Task Unit

グループ作業の大きさを下記の4つの諸元から算出した値。

業務の大きさを測る

諸元 \ サイズ	SMALL	MEDIUM	LARGE	X-LARGE
関連部門数	3未満	3-5	6-8	9以上
使用ドキュメント 種類	15未満	15-30	31-50	51以上
従事者数 (担当 + 管理職)	5人未満	5-20人	21-40人	41人以上
業務実施期間	1ヶ月未満	1-3ヶ月	3-6ヶ月	6ヶ月以上
TU (TaskUnit値)	225tu未満	225 -9000tu	9000 -96000tu	96000tu以上

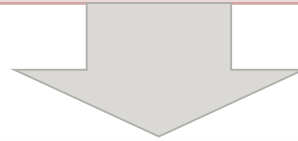
■ PIA

業務の特性を可視化する

		情報 の 整理度			
		キーワード	バインダー	伝票・帳票	データ項目
プロセスの整理度	無い	<div>PIA (Processes & Information consolidation Approach)</div> <p>業務機能を情報の整理度とプロセスの整理度からなる16象限マトリックスにマッピングすることによって、グループ作業の現状を可視化し、改善の方向性を検討する。</p>			
	曖昧				
	複雑				
	単純				

■ PIAは、3つのステップで実施します。

1) 業務フローの作成



2) 情報とプロセスの整理度の確認



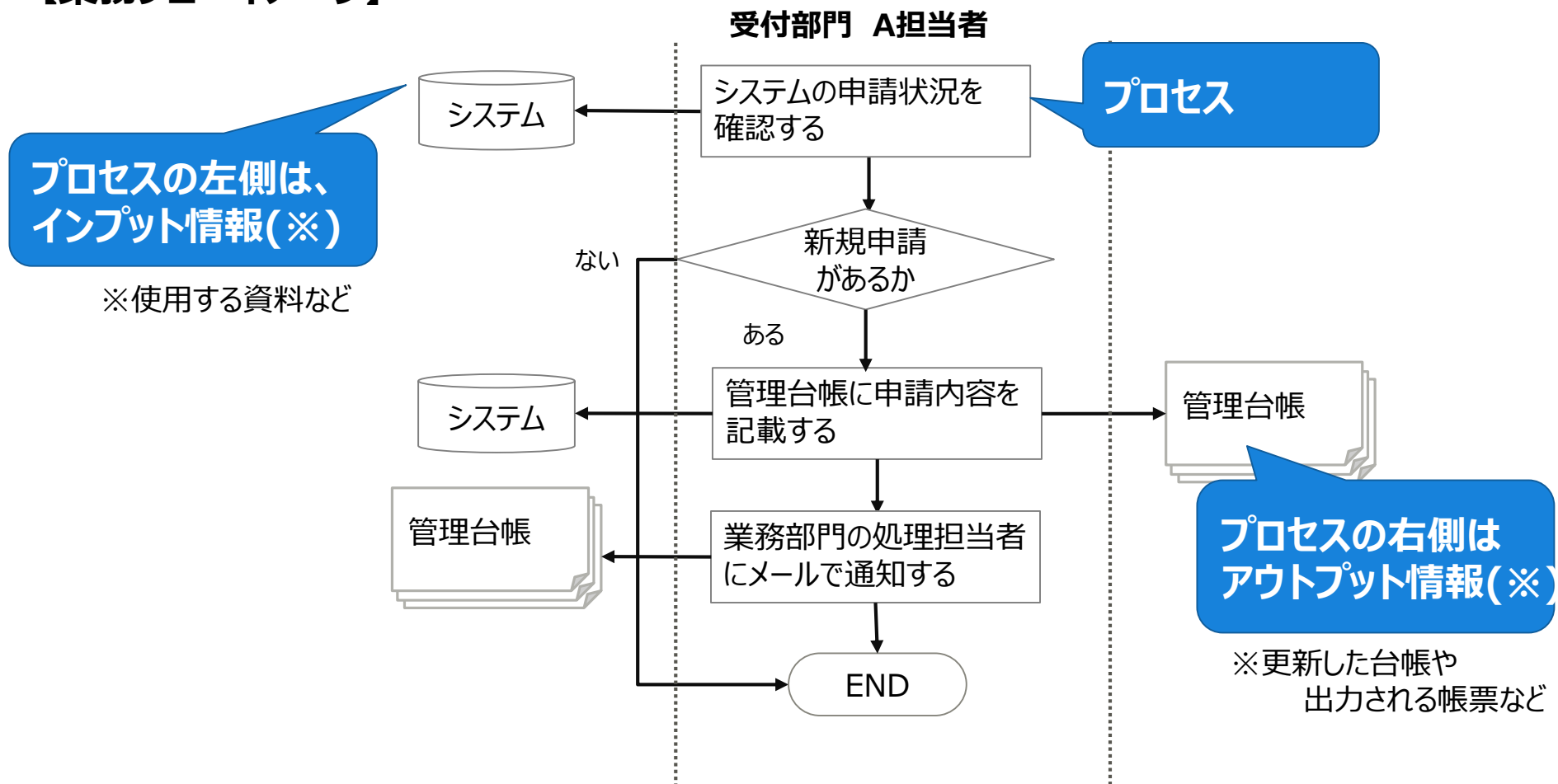
3) マッピングで業務状況の診断



1) 業務フローの作成

- 業務フローは、実施する作業を一つひとつ、「プロセス」と「情報」を明確にして書きます。

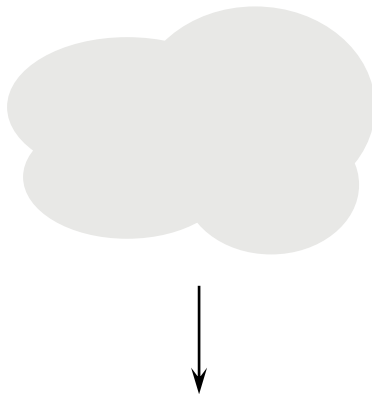
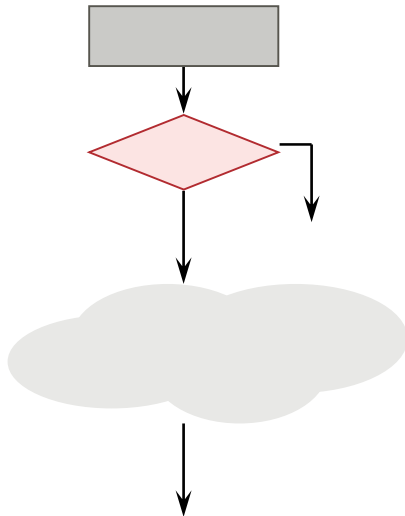
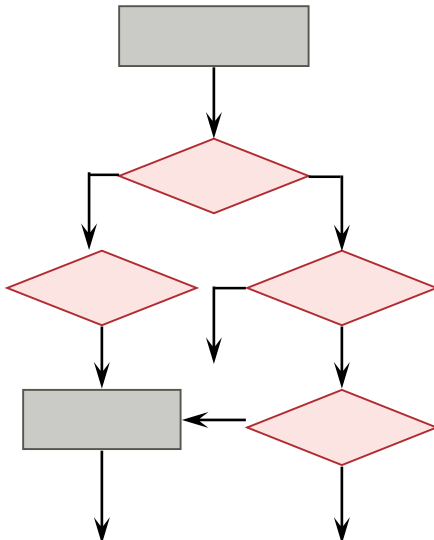
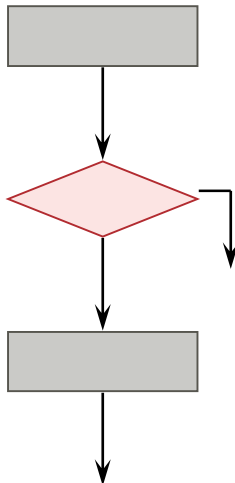

【業務フローイメージ】



情報とプロセスの整理度の分類

■ プロセスと情報は、整理度の高低により、以下のように分類します。


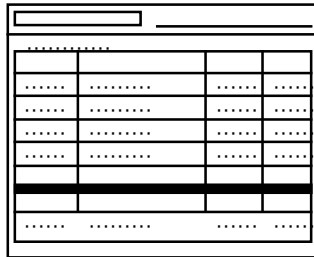
【プロセスの整理度】

プロセスが無い	プロセスが曖昧	プロセスが複雑	プロセスが単純	
				
プロセス自体が創造的な仕事であったり、思いつきで仕事が進む状態	プロセスの一部が属人的であったり、毎回やり方が変化する状態	プロセスを整理すればif-then-elseの組合せで表現できる状態	プロセスが単純なif-then-elseで構成されている状態	
低				高
プロセスの整理度				

情報とプロセスの整理度の分類

- プロセスと情報は、整理度の高低により、以下のように分類します。

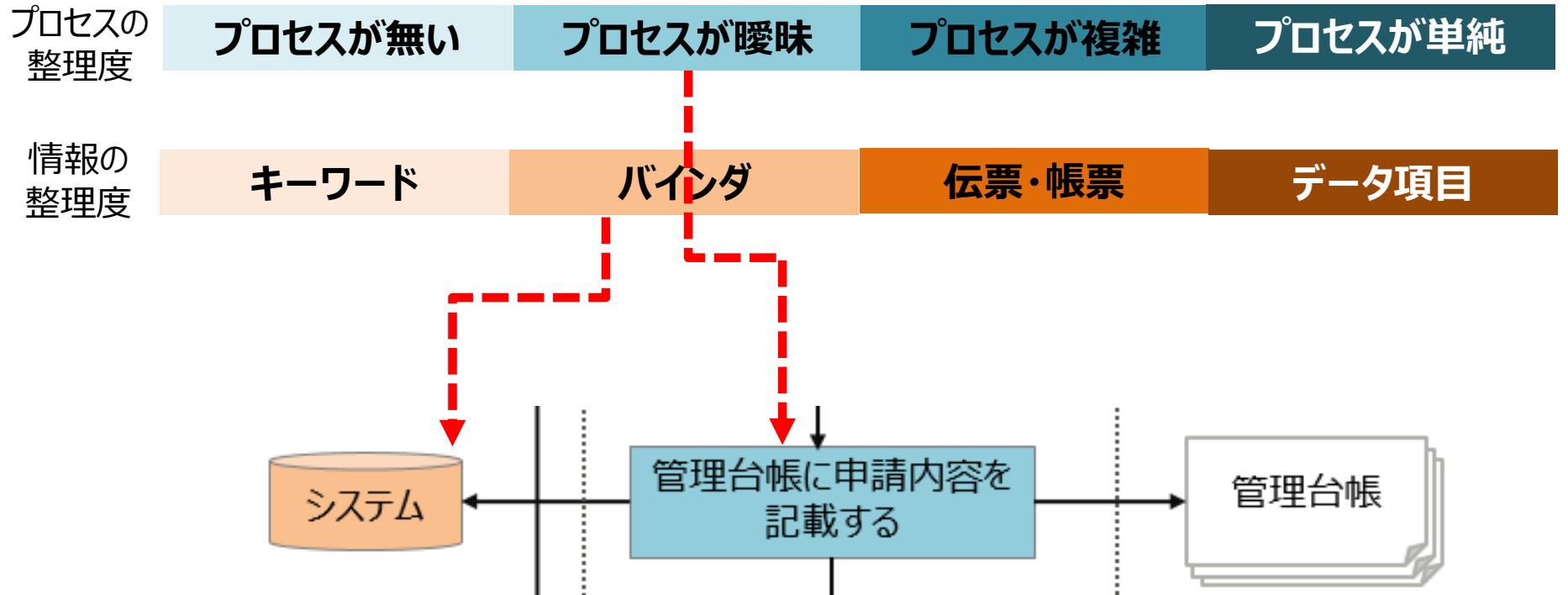
【情報の整理度】

キーワード	バインダ	伝票・帳票	データ項目	
<div>ホワイトカラーの 生産性向上</div> <div>BPR</div> <div>OA</div> <div>効率化</div>		<div>グループウェア価格表</div> 	<div>ノートブック PC本体</div> <div>¥198,000</div>	
キーワードに基づき 幅広い情報を収集 する状態	収集された情報が カテゴリ別に分類 された状態	必要な情報が伝票 (シート)単位で整理 されている状態	必要な情報がデータ 項目レベルで定義 されている状態	
低	<div>情報の整理度</div>			高

2) 情報とプロセスの整理度の確認

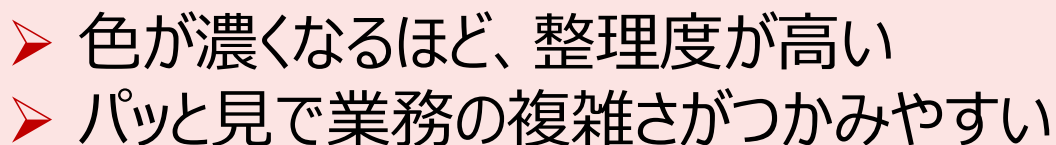
■ 下のように色をつけるイメージです。

【業務フローイメージ】



※アウトプットは、次のインプットになることが多いため、フロー上は色を付けません。

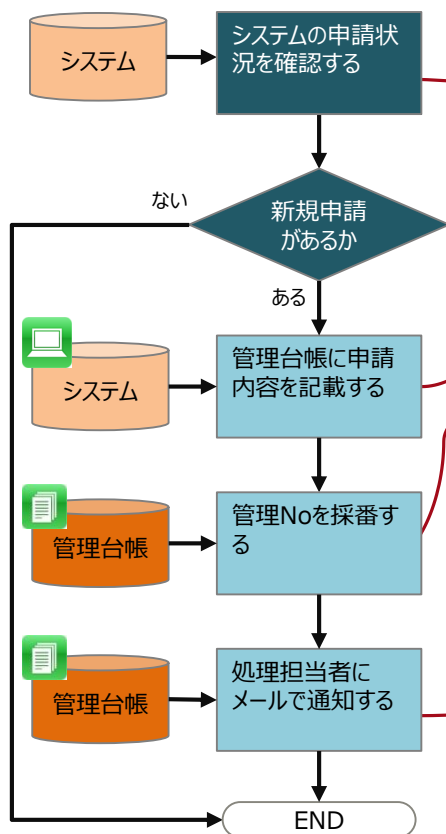
- ## 【業務フロー図イメージ】



3) マッピングで業務状況の診断

- プロセスと情報の組み合わせで、右のような16象限の表にマッピングをします。

【業務フロー】

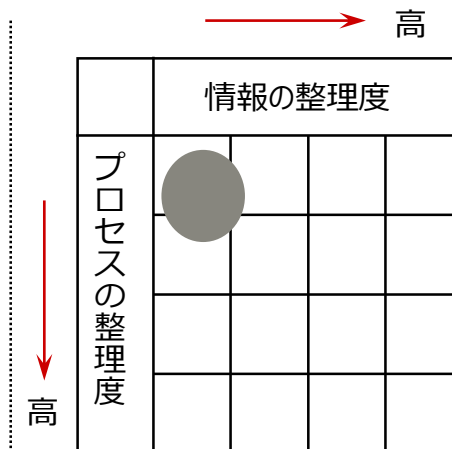
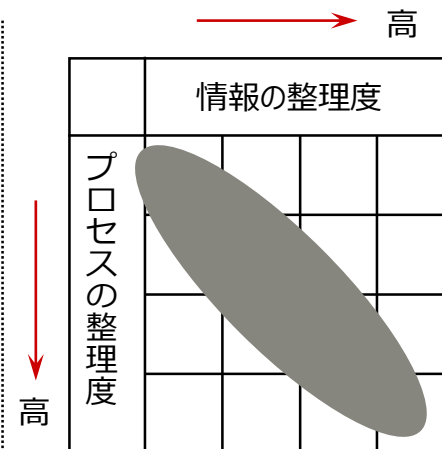
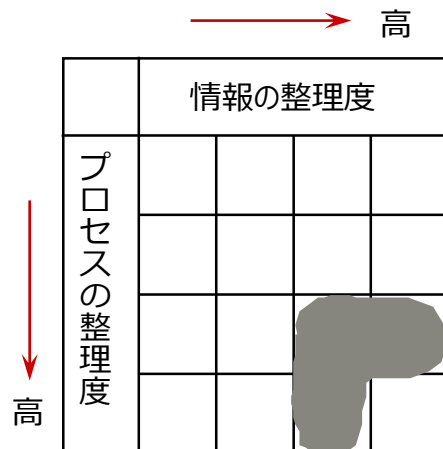


【PIA分析】

(Processes & Information consolidation Approach)

		情報の整理度			
		低	高		
		キーワード	バインダ	伝票・帳票	データ項目
プロセスの整理度	低	無い			
	曖昧				
	複雑				
	高				

	情報の整理度			
プロセスの整理度				
				●



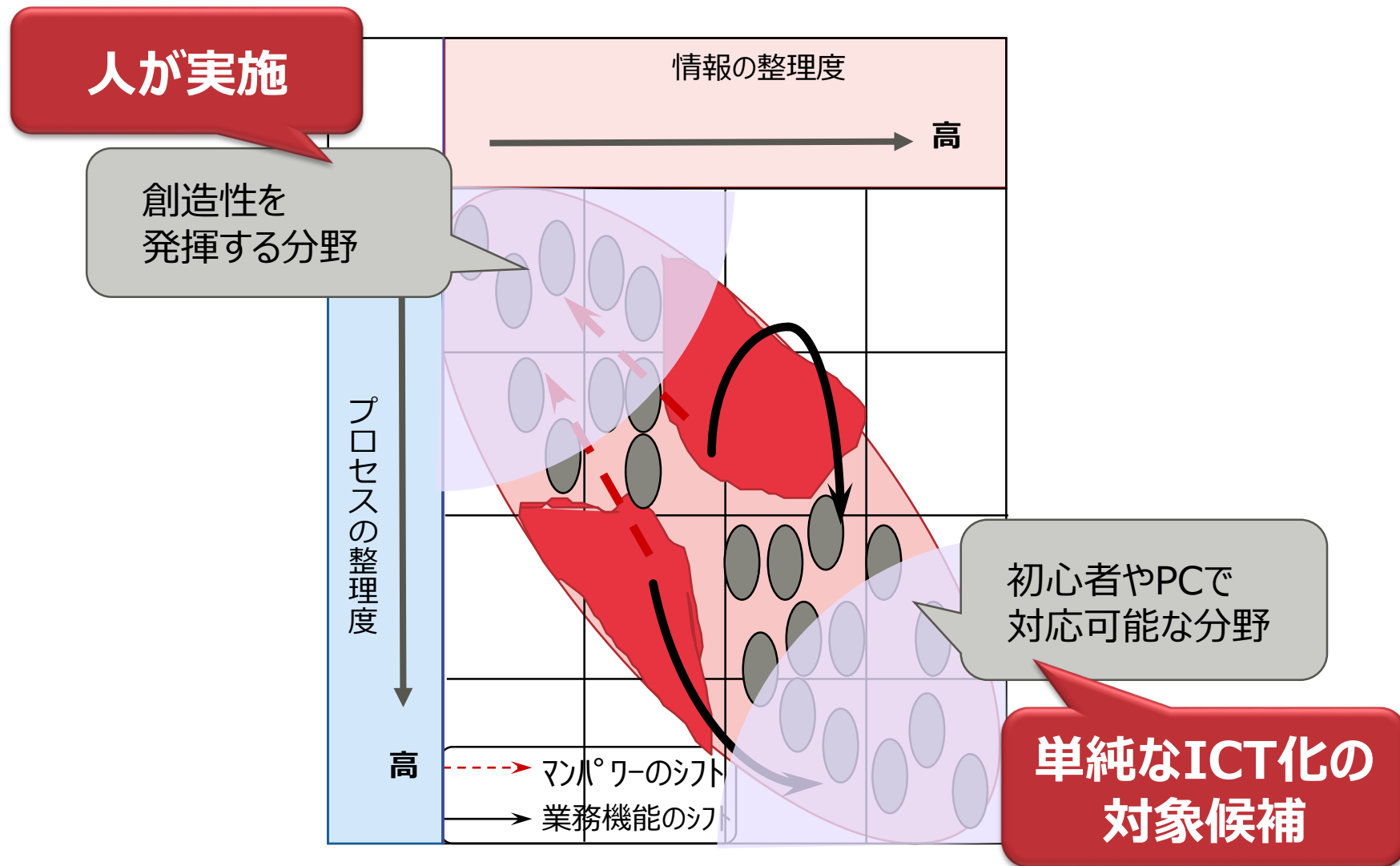
```
graph TD; C1[案件] --> C2[案件]; C2 --> C3[案件]; P1((人)) --- C1; P2((人)) --- C2; P3((人)) --- C3;
```

A diagram illustrating a network structure. It features a central node labeled '人' (person) connected to three peripheral nodes, also labeled '人'. A cloud-like shape labeled '情報' (information) is connected to the central node and the rightmost peripheral node, suggesting a shared information source or a specific type of interaction within the network.

A diagram illustrating the concept of '多面情報' (Multifaceted Information). At the center is a pink hexagon with the text '多面情報' in black. Six red circles, each containing the character '人' (Person), are arranged around the hexagon. Red double-headed arrows connect the central hexagon to each of the six circles, indicating a reciprocal relationship between the information and the individuals.

3) マッピングで業務状況の診断

■ 改善策の考え方



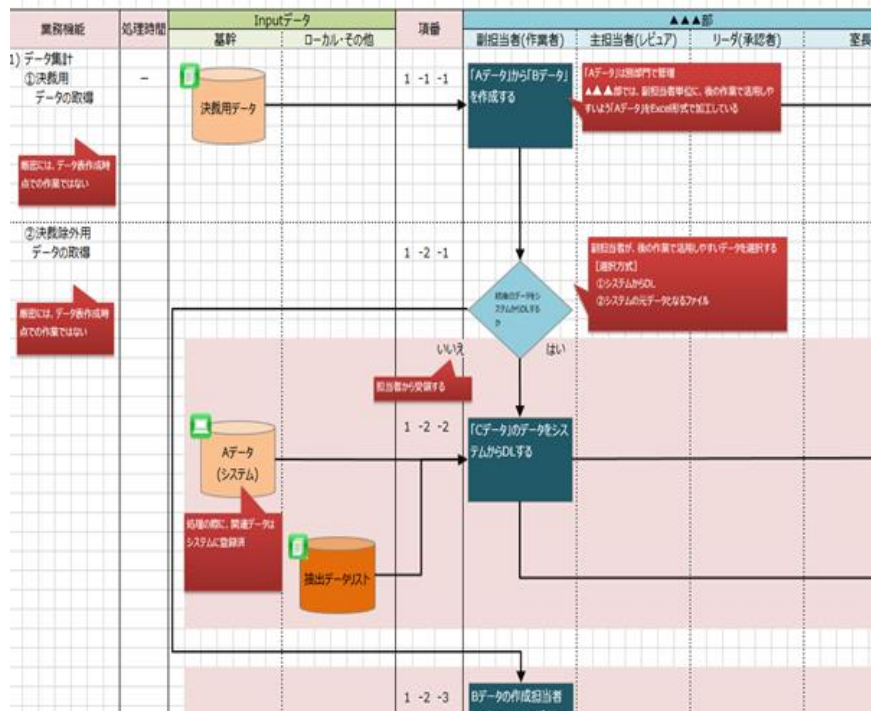
大事なことは・・・

- ・効率化 = 自動化 ではない
- ・何でも片っ端から“効率化”ではなく、
「人」と「ICT」のメリハリをつけること！

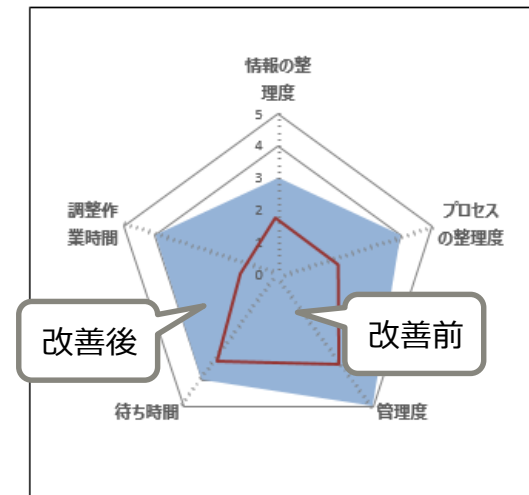
PIA(業務改善) アウトプットイメージ

■ 業務フロー

【現行】●●●●●様 決裁業務フロー



■ 分析結果診断書(レーダーチャート)



【改善後】	評価点	割合	内訳				合計
情報の整理度	3	58%	キーワード	バインダ	伝票・帳票	データ項目	合計
			0個	35個	16個	0個	51個
プロセスの整理度	4	73%	無い	曖昧	複雑	単純	合計
			0個	27個	2個	22個	51個
管理度(※1)	5	14%	実作業数		承認/管理数		合計
			44個		7個		51個
待ち時間(※1)	3	46%	実作業時間		待ち時間		全体作業時間
			9.5h		8h		17.5h
調整作業時間(※1)	4	32%	調整作業		その他 実作業		実作業時間
			6.5h		3h		9.5h

※1 割合が低い値ほど、効率化されていると判定し、評価点が高くなります

■ 分析結果診断書(プロセス改善)

業務数

10個

廃止

1個

10%

プロセス変更
(並行・連結・集約)

6個

60%

外部化

1個

10%

変更なし

2個

20%

業務数

占有率

RPA

5個

50%

インフラ再構築

0個

0%

その他 ICT化

1個

10%

※事前に決めたKPIにより、結果シートに記載する項目は変更になります。

■ 分析結果診断書(業務処理時間)

	現行 処理時間	改善 処理時間	削減時間
受付業務	0.5h	0.5h	0h
振分業務	1.5h	1h	0.5h
入力業務	4h	0.2h	3.8h
確認・承認業務	0.5h	0.5h	0h
合計	6.5h	2.2h	4.3h

※事前に決めたKPIにより、結果シートに記載する項目は変更になります。

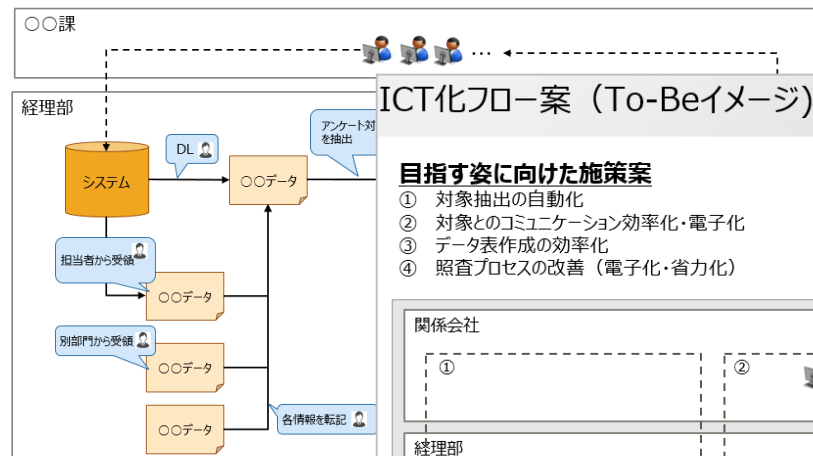
PIA(業務改善) アウトプットイメージ

■ 改善案ご説明書

概要図(As-Is)

現状の問題

- ・担当者が独自のやり方で実施しているため属人性が高い。
- ・承認ルールが細かく、申請準備に時間がかかる。
- ・他部門との調整に時間がかかり、深夜・休日残業が多い



改善案の全体像をビジュアルに提示します。

・業務の見直しによる改善策

(⇒例：承認プロセスの省略など)

・RPAなどのICTを活用した業務改善策

(⇒例：RPA、基幹システムへの機能追加)

：RPAを活用（抽出の自動化）

導入イメージおよびその効果

施策案の導入イメージ

- ① 対象抽出の自動化
- ② 対象とのコミュニケーション効率化・電子化
- ③ データ表作成の効率化
- ④ 照査プロセスの改善 (電子化・省力化)

：RPAを活用（抽出の自動化）

：Sharepointを活用（ヒアリング業務の集約）

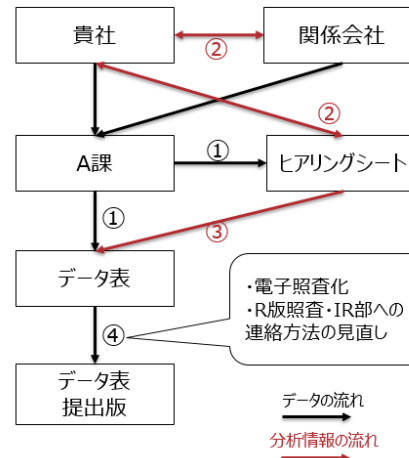
：Sharepointを活用（ヒアリング情報をDB化）

：Sharepoint、共有フォルダを活用、連絡方法の見直し

当室作業負担の削減効果（目安）

	現在	導入後
①	初回5時間 + 更新1.5時間×3回（1日1回） ＝9.5時間	初回15分 + 更新5分×3回（1日1回） ＝30分
②	初回1.5時間 + 更新0.5時間×3回（1日1回） ＝3時間	初回5分 + 更新1分×3回（1日1回） ＝8分
③	1時間	30分
④	4時間	1.5時間

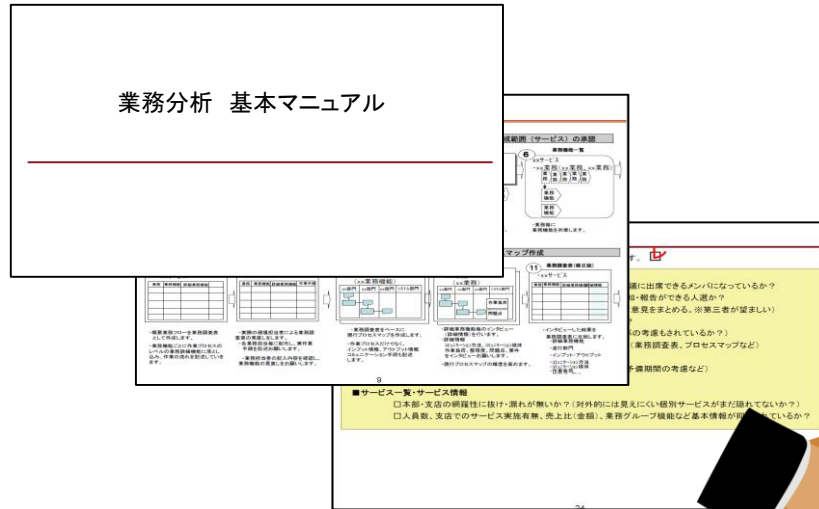
2週間



※事前に決めたKPI・改善方針により、記載する内容は変更になります。

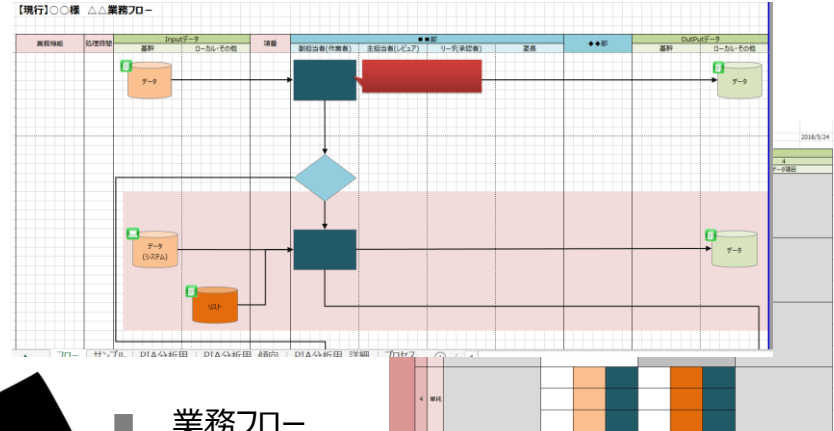
マニュアルの提供

- ・業務改革を進めるためのマニュアルの提供



標準ドキュメントの提供

- ・お客様ご自身で業務改革をするにあたりポイントとなる資料を提供



- 業務フロー
- PIA分析シート など

集合教育サービス



- ・業務改革の進め方について、ご担当者様向けの集合教育を実施

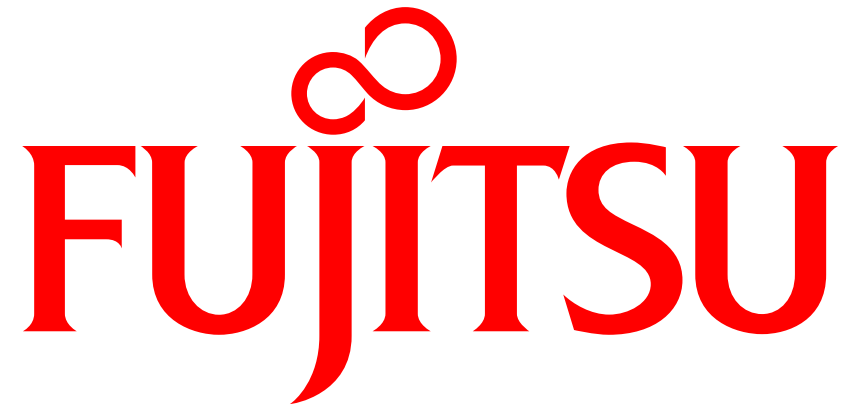
アドバイスやQAでご支援



- ・業務改革の実施時にお困りの際、メールや電話によるサポートを提供

- ・お客様のPIA分析の内容や、業務フローなどのドキュメントにアドバイス





shaping tomorrow with you