

Performance



SoftBank

「今度こそ業務効率化を成功させたい！」
まずは業務プロセスの可視化から

CONTENTS

あらためて業務効率化とは	3
業務効率化の手順	4
業務プロセス可視化：業務一覧表作成	5
業務プロセス可視化：業務フロー図作成	6
業務プロセス可視化：業務時間集計	7
業務プロセスの可視化は時間と手間がかかる	8
ソフトバンクが提供する業務可視化サービス	9
専門チームが高精度の業務可視化を実現	10
業務効率化への第一歩を踏み出そう	11

あらためて業務効率化とは

「ムラ・ムリ・ムダ」な作業を取り除くこと

業務効率化とは

- ・ ヒューマンエラーが発生しやすい作業
 - ・ 人材不足によって人での対応に限界がでてきた作業
 - ・ 重複作業や異なるシステムに同じ情報を入力する二重入力
- といった「ムラ・ムリ・ムダ」な作業を取り除き、時間とリソースとコストを最適化することをいいます。

生産性向上と混同しがちですが、生産性向上は業務効率化より上位の概念です。時間・リソース・コストを投入して、売上拡大といった企業としての成果を上げることがをさします。

つまり、生産性向上の一つの方法論が業務効率化となります。

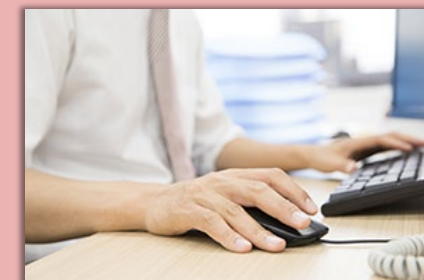
「ムラ・ムリ・ムダ」な作業



ヒューマンエラー



人では対応しきれない作業



重複業務や二重入力

業務効率化の手順

業務プロセスの可視化からはじめます

業務効率化を具体的に進める手順は以下です。

- ①業務プロセス可視化
- ②効率化できる業務の選定
- ③業務を効率化する施策の検討と実行
- ④効果検証

業務プロセスを可視化することで「ムラ・ムリ・ムダ」な作業が明確になり、かつ関係者全員で認識合わせができるため、具体的な施策を関係者一丸となって進めることができます。

逆に業務プロセスの可視化をせずに現場や上層部からの要望だけで手順②以降（ツールを導入するなど）に取り組むことは危険です。なぜなら、関係者の統制がきかず現場が混乱したり、現場の課題に最適な解決策とならず、効果が出ないという状況に陥るからです。業務効率化を成功させるには業務プロセスを可視化することが大前提と覚えておきましょう。

本資料では、業務効率化成功の第一歩となる「①業務プロセス可視化」について解説します。



①業務プロセス可視化

業務一覧表と業務フロー図の作成／工程単位の所用時間の集計を行い関係者で共有



②効率化できる業務の選定

①の成果物をもとに効率化が可能な業務プロセスを選定



③業務効率化の施策の検討と実行

②の業務を効率化するツールやオペレーションの変更などを検討し実行



④効果測定

①で可視化した時間・リソース・コストが③によって変化したかを検証

業務プロセス可視化：業務一覧表作成

業務ごとの工程とその作業内容を担当者にヒアリングし表にまとめる

可視化する業務プロセスは特定の部署や業務単位に限定することをおすすめします。短期間に業務効率化の一連の流れを把握するためです。

例えば営業部門であれば商談・顧客対応・発注／仕入処理、人事部門であれば採用面接・勤怠管理・社員研修といった業務のみを対象としましょう。そういった業務の工程・作業内容・実施者・利用システム・成果物・所用時間・発生頻度などを現場スタッフにヒアリングし、下図のような表にまとめます。まずはご自身の業務プロセスを可視化してみるとヒアリング項目が具体的に見えてくるかもしれません。

<業務一覧表サンプル>

管理項目			業務項目					工程管理								
No	IC	部署	大項目	中項目	小項目	小項目概要	小項目 (アクティビティ)	前工程担当者	主担当	副担当	後工程担当者	インプット受領方法	インプット基準・条	インプット形式	インプット名称・内	アウトプット基準・条
1	100.00	総務課	採用担当	臨時・嘱託社員に関する業務	採用者への給与支払い	採用者の給与を計算し支払い手続きを実施、その後給与明細を作成し各部門への配布を実施する	各課担当者へ市役所グループウェアで賞金・報酬伝票の提出依頼を周知する	自分が起点	<input type="checkbox"/> 〇様	-	-	-	-	-	-	給与支払い時期到達
	100.01						各課担当者から「報酬伝票」と「勤務日数」を2枚紙で提出を受ける					手渡し	給与計算実施時期到達	紙	報酬伝票、勤務日数	-
	100.02						「勤務日数」が臨時・嘱託社員の出勤日数と一致しているか確認する（年間日数内にあるかどうか確認する）					-	-	-	-	-
	100.03						勤務調整が必要な場合は所属課の担当者へ確認の依頼をする					-	-	-	-	勤務調整必要発生
	100.04						全部で60枚くらい提出されるので全報酬額を手計算で確認する（報酬金額）					手渡し	給与計算実施時期到達	紙	報酬伝票、勤務日数	-
	100.05						ABCシステムで表示される金額と手計算した金額の合計値を確認する					-	-	-	-	-
	100.06						金額が相違していたら未提出部署を確認し提出依頼を行う					-	-	-	-	金額相違発生
	100.07						ABCシステムから金額明細一覧を印刷する					-	-	-	-	金額確認完了

業務プロセス可視化：業務フロー図作成

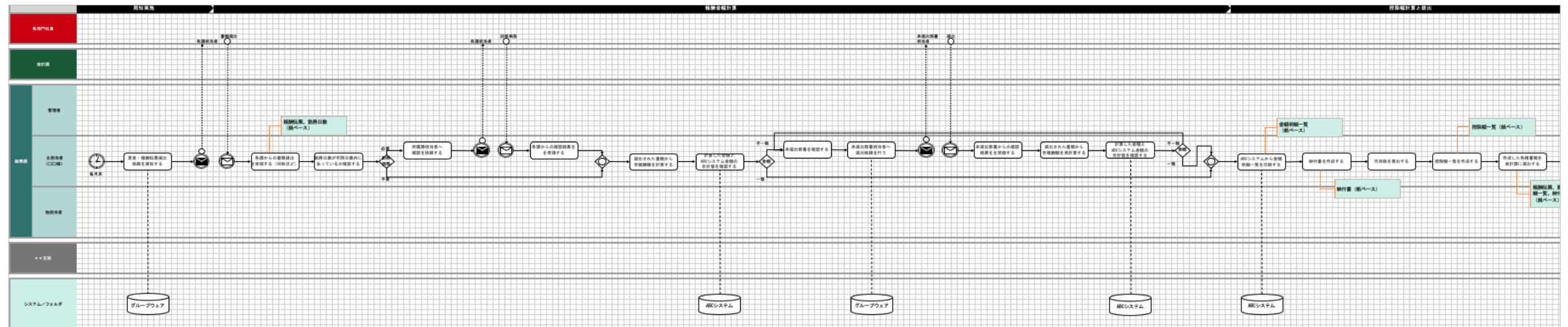
工程を時系列で図式化する

前ページの業務一覧表の内容を図式化する作業が業務フロー図作成です。

業務フロー図にはいくつかの規格があります。その代表例は、日本工業標準調査会（JISC）が定める日本工業規格（JIS）と、日本ビジネスプロセス・マネジメント協会が定めるBPMN（Business Process Model and Notation、ビジネスプロセスモデリング表記）です。

作成方法ですが、一つの業務でも工程ごとに実施者と利用するシステムが変わりますので、それらを全て項目出しして、どの実施者が、何をトリガーとして、どのシステムを利用して、どんな作業をするのかを落とし込んでいきます。下図はBPMNによって作成された横書きフロー図で、縦軸に実施者と利用システム、横軸を時間軸として一つの業務の工程とその作業を図式化しています。なお、縦書きフロー図で作成する場合があります。一般的に横書きはフロー図は時間の幅を可視化したい時、縦書きフロー図は一つ一つの工程をしっかりと可視化したい場合に用いられます。用途によって使い分けるとよいでしょう。

<業務フロー図サンプル>



業務プロセス可視化：業務時間集計

業務ごとの所要時間を集計する

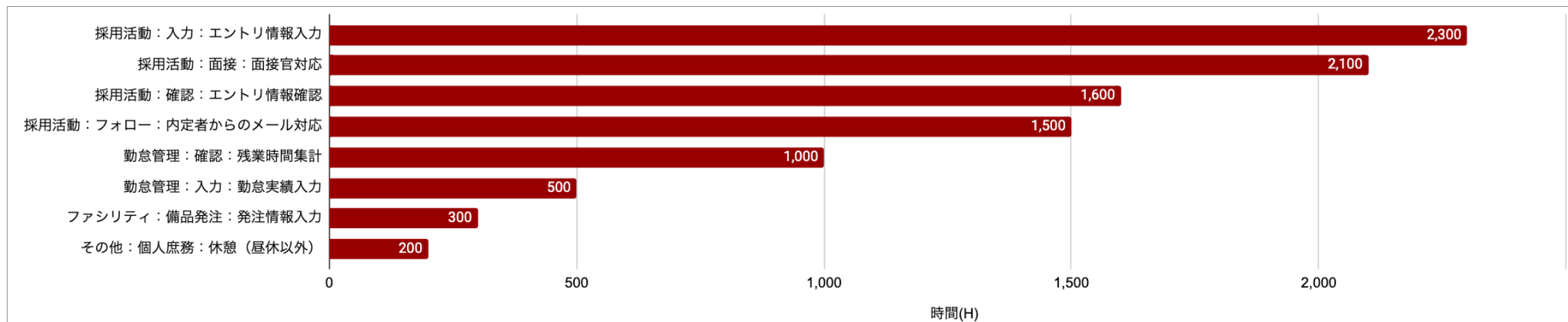
業務一覧表作成でヒアリングした業務ごとに所要時間を集計します。月や週といった単位で集計するとよいでしょう。

例えば、勤怠管理の勤怠実績入力の場合、社員1名分で30分かかり社員数500人分の作業が毎月発生するとすると

$$5(\text{営業日}) \times 30(\text{分}) \times 500(\text{人}) / 60(\text{時間に換算}) = 250(\text{時間/月})$$

となります。これを業務ごとに下図のようなグラフにすると、どの業務に時間がかかっているかが分かります。もちろん時間がかかっている業務から見直しを検討することが定石ですが、営業部門の商談や人事部門の内定者フォロー活動など時間をかけたほうがよい業務もありますので、業務担当者の意見を聞きながら選定するとよいでしょう。

<工程ごとの作業時間集計サンプル>



業務プロセスの可視化は時間と手間がかかる

自社での可視化は精度がブレたり、効率化の取り組みが頓挫することもある

業務プロセスの可視化は

- ・現場担当者にヒアリングし業務一覧表を作成する
- ・業務フロー図を作成する
- ・業務時間集計

という作業が必要です。

通常、ひとつの業務を可視化するのに1人日（1人で8時間かかる作業）と言われています。

これを自社で行おうとすると、本業の空いた時間で対応するしかなく、進捗が滞ったり頓挫（とんざ）してしまうことになりかねません。

また、複数人で手分けすると可視化の精度にブレが出てしまいます。その結果、効率化すべき業務が見えてこない、効果検証で正確な結果が得られない、といった業務効率化における「よくある失敗」を招いてしまいます。



ソフトバンクが提供する 業務可視化サービス



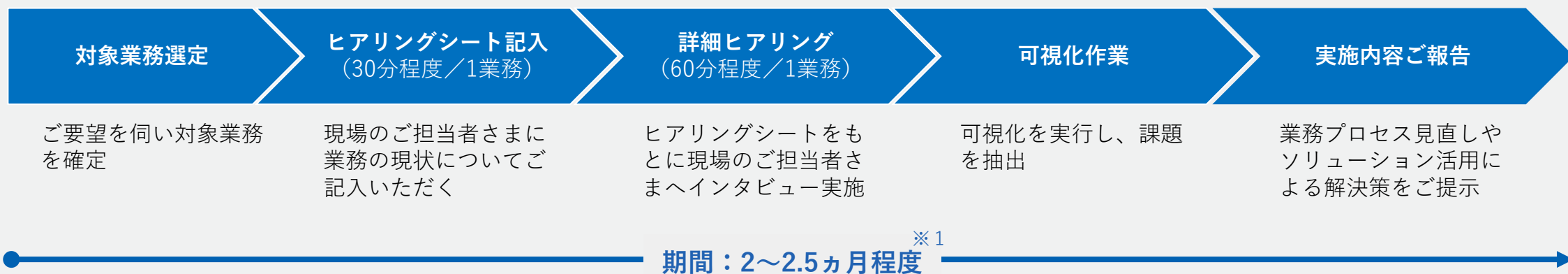
専門チームが高精度の業務可視化を実現

業務プロセスの課題を明らかにし、解決策もご提供

ソフトバンクの「業務可視化サービス」は担当者に代わって現場スタッフにヒアリングを実施し、業務一覧表／業務フロー図作成、業務時間集計を行います。ヒアリングはソフトバンクの専門チームが担当するため高い精度で可視化できます。

また、「業務可視化サービス」では業務プロセスごとの課題と解決案もご提供します。つまり、4ページでご説明している業務効率化の手順②「効率化できる業務の制定」と手順③「業務効率化の施策の検討と実行」に必要な施策案までご提供可能なサービスです。

【可視化作業の流れ】



※1 可視化を行う業務数、内容によって変動します

※ 費用について：本サービスは個別見積となります（参考価格：90万円～／5業務）

業務効率化への第一歩を踏み出そう

業務プロセスの可視化が最適な施策導入につながる

業務効率化にはPC作業を自動化するRPAや紙をデータ化するOCR（光学的文字認識）の導入、システムや部署の統廃合などさまざまなアプローチがあります。しかし、これらはいくまで手段であるため、業務効率化の目的（課題）が明確でないと正しい施策を選択できません。そのためには現状の業務プロセスを綿密に可視化した上で、あるべき姿とのギャップを把握することが必要です。

その点ソフトバンクでは、業務プロセスの高度な可視化による課題の抽出から、具体的な施策の提案までワンストップで提供しています。業務効率化を具体的に着手したいとお考えでしたら、ぜひソフトバンクに業務可視化をご相談ください。

「業務可視化サービス」に関するお問い合わせは[こちらから](#)（フォームが開きます）

※最初の項目（ご希望のサービス）で「業務可視化サービス」にチェックをしてお問い合わせください

お問い合わせ内容

ご希望のサービス **(必須)**

DX定着化支援サービス **業務可視化サービス** 協業サービス

ご希望のサービスを選択してください。（複数回答可）

こちらをチェック



SoftBank for Biz

ソフトバンク株式会社

製品に関するお問い合わせは、弊社Webサイトへ
<https://www.softbank.jp/biz/>

SoftBankおよびソフトバンクの名称、ロゴは、日本国およびその他の国におけるソフトバンクグループ株式会社の登録商標または商標です。