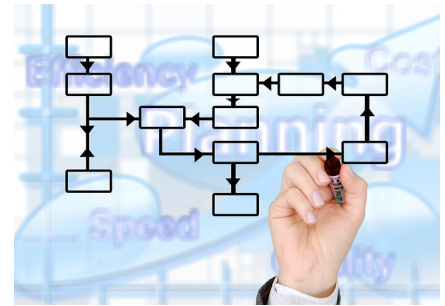


プロセス可視化

ビジネスプロセスの可視化と構造管理の仕組みを構築し、継続的なプロセス変革を可能にする基盤作りを支援します。



ビジネスプロセスの可視化が生み出す効果

社会や市場の環境変化に継続的に対応し組織が成長を続けるには、ビジネスプロセスの可視化と持続的なプロセス管理体制が必要です。

また、アウトソーシングの活用・技術の伝承・テクノロジーの導入など、業務改革を実行する際にプロセスが可視化されていることで、どのプロセスを結合／分解・または再配置するか、改革後に各プロセスを誰が管理するか、など関係する人・組織間の共通認識の形成に寄与し、短期間で改善活動を進めることが可能になります。

プロセスの可視化で解決できる課題

現場のトラブル

- **サービス実装**
経営者から次々と新たな事業やサービスの指示が下りてくるが、現場がついていけない
- **ノウハウの継承**
社員が退職すると、その人の仕事を分かる人が他におらず、現場が混乱する

生産性の低下

- **説明責任**
社内でトラブルがあっても仕事の全体像を分かる人がおらず、原因究明に時間がかかる
- **業務効率**
業務の非効率な運用が是正されず、生産性が向上しない

費用対効果のない投資

- **アウトソーシング**
業務をアウトソーシングしているが、効果が出ているのかわからない
- **システム開発**
システム開発プロジェクトがトラブルばかりで、コストがかさむ

解決したい課題に応じて、適切な範囲・要素を可視化する

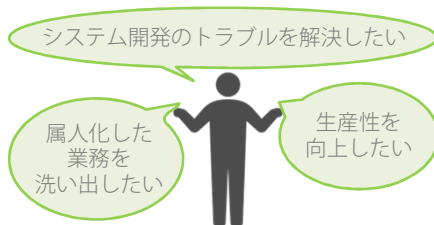
LTSが考えるプロセスの可視化とは、各種の改善活動に着手する前の段階で「対象プロセスの全体像」を理解し、活動の関係者で「共通認識を得る基盤」を作ることです。解決したい課題に応じて、必要となる情報は異なります。課題に応じた範囲・要素を可視化し、以後の改善活動の指標とします。



プロセス可視化：アプローチ

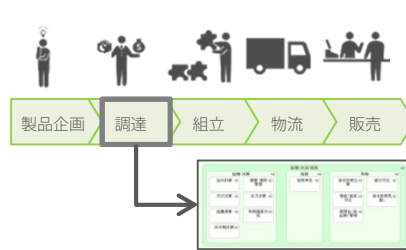
プロセスを可視化するためには、現状のプロセスを紐解き、そのプロセスの概要と目的・目標・問題、上位プロセスと関連する他のプロセスまでを含めたプロセス構造を作成します。各プロセスにかかる人数・工数・処理量・コスト（プロセスのボリューム）を明らかにし、共通認識を得る基盤ができることで、その後の改善活動の計画・実行を進めていくことが可能となります。

1. 取り組みの目的整理



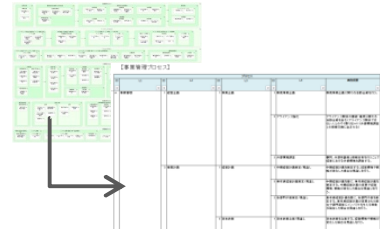
改善活動の目的に応じて、社内業務のどの要素（プロセス）にフォーカスして可視化するかを決定します。

2. 上位構造の整理



可視化の範囲の業務を洗い出し、上位構造のプロセスマップで階層と流れを明確にし可視化します。

3. プロセスと組織・設備(IT)・時間の整理



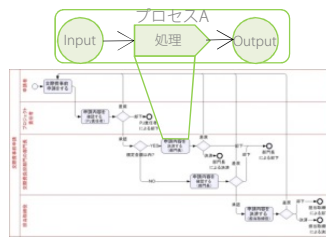
プロセスの各要素に対して、組織・設備・時間単位の詳細な情報に落とし込みプロセスリストを作成します。

4. 目的・目標 (KPI) ・問題とボリュームの明確化



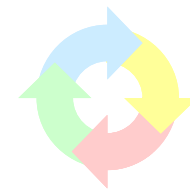
業務の目的を議論し、ありたい姿と現状のGAPから問題を洗い出します。また、プロセスの処理にかかる具体的な生産性（ボリューム）を算出します。

5. 詳細の可視化



目的・目標の議論を経て改善対象としたプロセスについての詳細業務フローを作成し問題を特定します。

6. 改善活動の計画と実行



持続可能な改善活動を計画し、実際の変革サイクル「詳細業務の可視化」「問題原因の深堀」「対策の立案と実行」に取り組んでいきます。



サービス提供事例

プロセスマネジメント体制構築

- ◆ **課題**
急速な事業拡大による属人化と組織のサイロ化
- ◆ **解決手法**
従業員が自律的に業務標準化・継続的な改善を行うためのプロセスマネジメント体制を構築
- ◆ **支援内容**
体制構築に向けた各種資料・ノウハウ提供、継続的なアドバイザリ支援

全社プロセスの生産性計測

- ◆ **課題**
事業運営体制の変更に応じたリソース再配置
- ◆ **解決手法**
業務や資金、人財等の各種の「見える化」、可視化後の各種改善活動推進
- ◆ **支援内容**
業務の構造可視化、プロセス生産性の可視化、業務改善活動の推進支援

システム導入前の構想策定

- ◆ **課題**
サポート終了と取引量の増加に伴う、基幹システムリプレース
- ◆ **解決手法**
あるべき経営基盤としてのシステム構想立案に向けた業務・システム可視化
- ◆ **支援内容**
現行業務・システムの可視化、課題・対応方針策定、～導入フェーズ支援