

プロセス変革

お客様の業務課題解決のためのプロセス変革プロジェクトの立案から実行までを包括的に支援します。



多種多様なビジネスプロセス変革のアプローチ

社会や市場の環境変化が止まることがない以上、ビジネスプロセス変革のニーズも終わることはありません。一言でビジネスプロセス変革といってもその変革の手段についてはたくさんの選択肢があり、変革の目的と自社の状況に応じた適切な手法を選択することが大切です。

LTSはお客様のビジネスプロセスへの理解を元に、適切なアプローチを提案いたします。

ビジネスプロセスの最適化

- プロセスの目的/目標の見直し
- 無駄なプロセスの削減や標準化
- 付加価値を生む新たなプロセスの導入

組織の最適化

- 組織間の役割見直しや責任明確化
- 人員配置の最適化
- 人の意識/スキルの評価と育成

ソリューションの活用

- BPOやシェアドサービスの活用
- 新たなデジタル技術活用
- 既存の情報システム体系の見直し

ビジネスプロセス変革を成功に導く5つのプロフェッショナル

ビジネスプロセス変革を成功に導くためには、全体の意思決定ができる役割、現行業務に精通した担当者、関係者の意見をまとめてプロジェクトを進める役割など、それぞれの領域に精通した5つのプロフェッショナルが必要になります。

プロセスオーナー



全社目標を理解し新たなプロセスの方向性に関する意思決定ができるプロセスの責任者

現行業務担当者



現行のプロセス（業務）に精通した現場担当者

プロジェクトマネージャー



プロジェクト全体を推進するファシリテーター

ビジネスアナリスト



業務可視化と変革点の分析、設計を担うアナリスト

ソリューションエンジニア



BPO/システム開発/デジタルツール等のソリューションを導入するエンジニア

お客様

LTS

ソリューションベンダー

お客様企業が担うプロセスオーナーと現行業務担当者、ソリューションベンダーが提供するソリューションエンジニアの間に、プロジェクト全体を推進するプロジェクトマネージャーとシステム要求を整理するビジネスアナリストとしてLTSが入り、ビジネスプロセス変革を成功に導きます。

プロセス変革：アプローチ

プロセス変革を進めるためには、まず活動の目的・目標と適切な計画を立案することが大切になります。その後、現状のプロセスを紐解き、問題を明確にした上で、ソリューションの選定、新たなプロセスの設計と現場への展開を行います。プロセスを設計する過程において情報システムやBPOといったソリューションの活用が必要な場合も、ソリューションベンダーと連携しながら取り組み全体の視点から導入を推進します。

1. 取り組みの目的の明確化



変革の目的・目標と問題の初期仮説を検討します。その結果、どのようなプロセスに焦点をあて、どのように活動を進めるのか計画を立案します。

2. プロセス可視化



分析を進めるための既存のプロセスの可視化を進めます。業務手順、データ、帳票や使用しているツール等、問題仮説に基づいて効果的な分析対象を選定します。

3. プロセスの問題整理



可視化したプロセスを元に、取り組みの目的・目標と照らして問題を抽出・整理します。問題に優先順位をつけ、取り組むべき問題を明確にします。

4. 解決すべき問題と解決アプローチの決定



取り組むべき問題に対して、選択肢となりうるソリューションを整理します。それぞれのメリットを考慮した上で変革のアプローチを明確にします。

5. 新たなプロセスの設計と構築



前述のアプローチに基づいた新たなプロセスを設計します。この時に必要であれば情報システムやBPO等、ソリューションの構築を行います。

6. 新たなプロセスの現場への展開



新たなプロセスやソリューションを現場に展開し、現場の適応をサポートします。適応状況と効果をチェックし、必要に応じてプロセスの改善を継続します。



サービス提供事例

業務改善計画策定

- ◆ **課題**
代理店サポート窓口のサービス品質が低下
- ◆ **解決手法**
業務実態を把握し、目標再設定と組織再編のための改善計画を策定
- ◆ **支援内容**
多視点からの課題抽出、課題の本質の明確化、あるべき姿の検討

顧客接点の体制構築

- ◆ **課題**
サービスに関する総務省消費者センターへの相談が増加
- ◆ **解決手法**
PDCAが回るフレームワークでのプロセス管理と、事務局・監視体系の構築
- ◆ **支援内容**
取組全体像を整理し、ゴールとKPIを定義、CS動向の情報整理

BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**
現行業務把握／課題抽出、業務要求事項・業務要件定義、会社間役割分担の決定、業務運営要件定義・計画策定

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。