

業務の見える化手法  を活用した
業務プロセス改善事例

Case1.

効果的なRPAの新規導入を実現

Case2.

基幹システム再構築をトラブル0で実現

Case3.

要員数の適正化を実現

Case4.

営業マンの効率的な時間の使い方を探す

Case2.

基幹システムの再構築をトラブル0で実現



お客様企業の概要

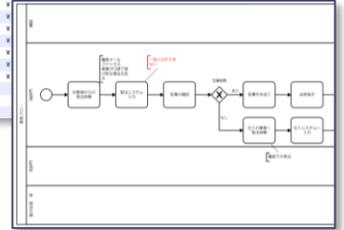
業種：製造業（電子）（上場企業）
従業員規模：500名
業務改善の対象部署：全社
業務改善の推進部門：情報システム

CUSTOMER

Level1_営業：全51業務 総計38,057,500円(コスト順)

Level 2	Level 3	Level 4	コスト レベル	年間 コスト合計	時間	占有率	累計率	実務 人員
営業活動	営業活動	集約	C	¥3,388,000	968H	8.9%	8.9%	4.1
営業活動	入力	受注入力	B	¥2,988,800	1,015.4H	7.85%	16.76%	5.1
営業活動	営業活動	集約	B	¥2,064,500	907.5H	7.79%	24.55%	4.1
営業活動	顧客対応	サービス対応	B	¥2,895,500	812.5H	7.61%	32.16%	5.1
営業活動	顧客対応	電話対応	B	¥2,479,500	781.5H	6.49%	38.64%	5.1
営業活動	営業活動作成	請求書作成	A					
営業活動	営業活動	アカウント（FEL/メール）	C					
営業活動	営業	メール返信	C					
営業活動	入力	入力訂正	C					
企画	社内会議	定例会議	B					
営業活動	弊社	電話対応	C					
営業活動	入力	初入力	B					
営業活動	営業活動	日報作成	C					
営業活動	営業活動作成	注文書作成	C					
営業活動	営業活動作成	請求書作成	C					

BPECによる業務コストと
業務プロセスの可視化



BACKGROUND

業務改善の背景

基幹システムを再構築するにあたり、今まではスクラッチ開発であったが、次のシステムはパッケージを考えたいので、全部の業務を可視化してシステムが滞りなく稼働するようにしたいという要望があった。

しかし何回かコンサルタントに依頼して調査したものの、どれも期待したものでなく、何度もヒアリング等を行って会社全体が業務調査に対して後ろ向きになり非協力的であった。

そこでアンケート調査で業務の棚卸から分析ができるBPECを採用した。



ACTIVITIES

BPECを使った取組み

今まではシステムを導入することが目的になっていたが、今回のプロジェクトではシステム導入＝業務改善という視点でシステムを導入する動機となった。

またシステム構築は担当者からのシステムの要求が膨らみとんでもない金額になり頓挫することもあるが、今回は定量分析で費用対効果の出るところをシステム化し、効果の薄いところはシステム化せずにエクセルや運用でカバーすることにした。

またBPECの定量調査によりシステムが導入されることでどのくらいの効果があるかを数値化することもできた。



RESULT

業務改善の成果

そうしてシステムが構築されカットオーバーの日にトラブルがゼロであった。

これは新システムで業務がどのように稼働するかが明確になっていたからであった。つまり当初の仕様からブレることなくシステムが構築された結果である。

多くのシステム開発では業務が十分に可視化されていないため、仕様が何度も変わったり、最終的に仕様漏れなどが発生したりする。

業務を漏れなく可視化をして業務ベースのシステムを構築することで、トラブル無くカットオーバーができたものと思う。また年間2億円のコスト削減に成功した。

POINT!

BPECのコスト分析で投資対効果の見込める業務を特定して仕様に取り込むことで2億円のコスト削減に成功。

トラブルなくローンチを迎えるためにはシステムを使用する業務のプロセスを可視化しておくことが重要。

Case3.

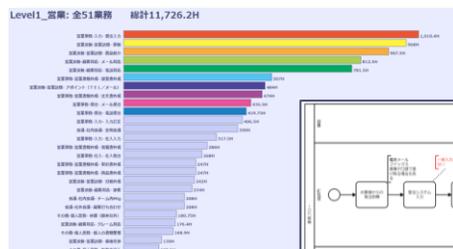
業務の実態を把握して要員数の適正化を実現



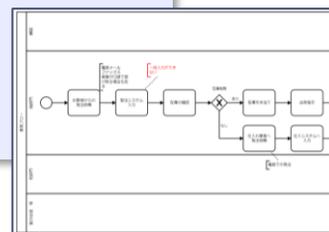
お客様企業の概要

業種：製造業（化学）（上場企業）
従業員規模：4,000名規模
業務改善の対象部署：情報システム部門
業務改善の推進部門：経営企画

CUSTOMER



BPECによる業務量と業務プロセスの可視化



業務改善の背景

情報システム部門の人数が適正人数なのから常日頃から問題になっていた。

全員PCに向かっているので何の仕事をしているのかは見ていてわからない。

そこで情報システム部門の全要員の業務内容を把握して、その稼働量も適正なのかを調査することになった。

BACKGROUND



業務改善の成果

結果として可視化を行っただけで現在17名の要員で行っている情報システム部門の業務は14名で実施できることが判明した。

更に、業務プロセスの可視化により簡単に解決できる改善事項を抽出し、業務を効率化した。更にシステム管理を外部委託することで、情報システム部門の業務を遂行するための適正要員数は実質10名になるまで削減することができた。

コンピューターを移設して人数も減ったので、このフロア自体も必要なくなり、フロアの年間家賃5,000万円の節約にもなった。

RESULT



BPECを使った取組み

まずはBPECを使って、全員の業務内容と業務量の調査を実施。しかしこの時点では要員が適正かどうかまでは不明のままであった。

そこで各業務の業務フローを描くことで業務詳細の実態をさらに詳しく調査することに。

業務フローを作成することで判明したのは、実際に本人が記入した稼働時間と業務フローから想定される稼働時間にかなりの乖離が生じていることだった。

実はそんなに時間がかかっていなかったということである。また各自の業務で業務内容を確認しても明確に答えられないようなものもあった。それは考え方によっては無くても良い業務と判断した。

ACTIVITIES

POINT!

業務量と業務プロセスを可視化することで適正要員数の算出が可能に。

余剰要員を不足部門へ回すことで人的投資効果が上がり、家賃節約にも寄与する。

Case4.

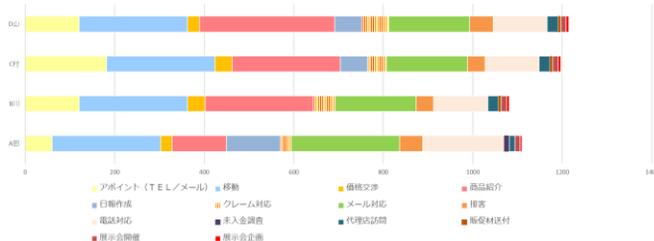
営業マンの行動を可視化して最適行動を促す



お客様企業の概要

業種：卸売業（日用雑貨）
従業員規模：300名規模
業務改善の対象部署：営業部門
業務改善の推進部門：情報システム

CUSTOMER



BPECによる業務量可視化の結果を個人ベースで比較



業務改善の背景

営業マンは外に出るとその行動は日報でしか知り得ない。そこで営業マンの業務状況を明確にして効率的に行動できるかどうかを調べたい。

営業は外回りの営業と内勤営業がはっきり分かれていた。外回りの営業は朝出かけて夕方に帰ってきてそこから残業になる。そんな毎日の稼働であった。

BACKGROUND



BPECを使った取組み

全員の業務を棚卸して業務量を調査したら面白い結果になった。

各自で業務の負荷状況がバラバラである。一見同じような行動をしているようで、例えば訪問準備に時間を使っている人、逆に準備時間はほとんどなく商談時間に多くの時間を使っている人、市場調査に時間をかけている人、正に人によって時間の重きが違っていた。

ここで大きなことがわかったのが、売上の高い人は非常に効率的に行動しているという点であった。商談時間の多い人は一生懸命やっているに見えるが、この人の動きには無駄がたくさんあることもわかった。

ACTIVITIES



業務改善の成果

そこで業務プロセスを販売のタイプ別に標準化して、そのタイプごとに各自が販売プロセスを合わせることにし効率化に成功した。

この調査結果の報告の時に社長が、「なぜ売り上げが悪いのかよくわかった」と言う言葉は印象的であった。

営業マンの行動は見えないと言うが、業務の可視化してみると見えることはたくさんある。

RESULT

POINT!

人によってやり方の異なる業務プロセスは可視化と業務改善によってベストプラクティスを創出することで全体の業務品質を底上げすることが可能。

BPEC

🔍 検索

株式会社BPデザイナーズ

〒101-0032
東京都千代田区岩本町2-17-2
秋葉原サウスイートビルディング7F
TEL 03-6683-9174
<https://bp-designers.com/>