

# たけま君の 業務フロー改善 ものがたり

Questetra, Inc.





世界中のヒューマンタスクを最適化する

株式会社 **クエストetra**

〒604-0835

京都市中京区御池通間之町東入

高宮町206御池ビル4階

TEL: 075-205-5007

FAX: 075-205-5097

<http://www.questetra.com/>



たけな君の  
業務フロー改善  
ものがたり

Questetra, Inc.

ある日の昼下がり：



この若者がこの物語の主人公、  
「たけづき たけお」だ。



どうだい？  
順調そうだね、  
君の就職した破竹商事は…

主人公 たけづき たけお

この若者は「いやみいちろう」。  
たけおの同級生で、  
一流の「破竹商事」に就職して  
順風満帆だ。

ああ、  
よくわかんねえけど



最近は大きな  
取引も任される  
ようになってきてさあ、  
やっぱ俺って  
才能あるんだなあ・・・  
ところでお前、  
竹取商会に  
就職したんだっけ？  
あそこ家族経営の  
零細企業だよな。  
ちよつと  
X大卒にしては  
しょぼくねえか？





たけお君の 業務フロー改善ものがたり



かつては  
「竹取の櫛」  
といえば、  
宮内庁御用達の名品  
であったが、  
いまではすっかり  
しょぼくれた  
零細会社だ



たけおは  
生まれも育ちも京都。  
美術工芸品に  
興味があつて  
入社したの  
だったが…





な、なんだこれは？

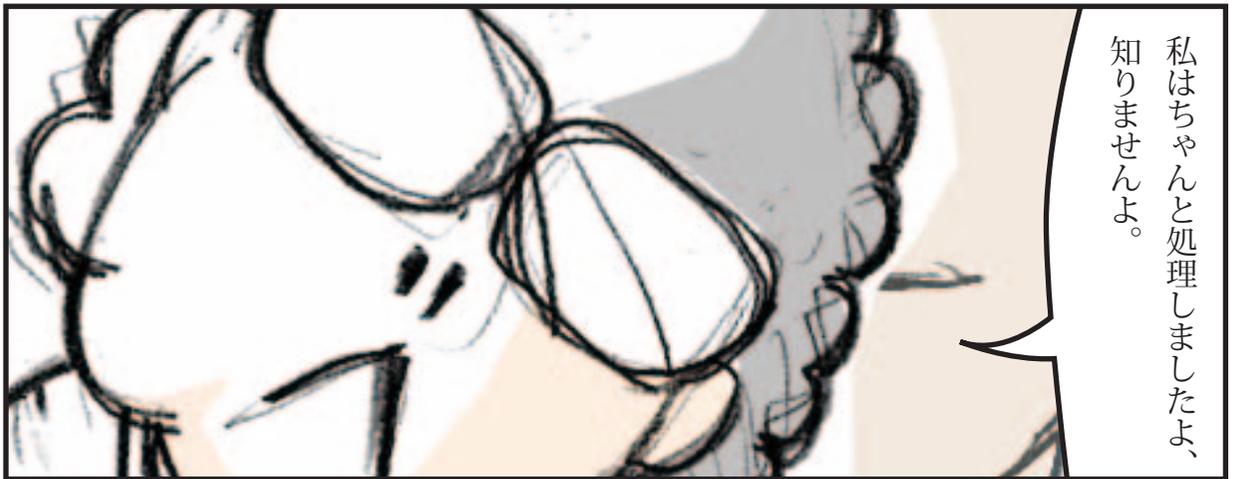
事務所が竹だらけだ！



つと、  
こ、これはいったい  
どうしたんですか？

な、なんでこんなたくさん竹が？







社長く！



こんなに在庫かかえちゃって  
いったいどうするんですか！  
会社つぶれちゃいますよ！



ワシはちょっと分からないから、



君たちに任すよ...

発注ミスしちゃってるのに  
危機感が無い・・・  
業務がどうなっているのか  
わからない・・・  
売り上げもしょぼい・・・



こ、こんな会社・・・  
も、もうだめだあ・・・



ぷちっ...



たけお君の 業務フロー改善ものがたり





どわーん

たけおが腹いせにたたき割った竹の中から

なんと老人が現れた



たけお君の 業務フロー改善ものがたり





やはぎの  
BPM 解説コーナー

# BPM とは？

株式会社クエストラ 矢作

**B**usiness **P**rocess **M**anagement の略で…

業務の流れを整理分析

によって

問題点発見

して

最も良い手順

で業務を進めていこう！  
という考え方です。



その狙いは **QCD** の向上です。

Quality (品質)

まずい ▶ うまい

Cost (コスト)

高い ▶ 安い

Delivery (納期)

おそい ▶ はやい

みんな  
ハッピー



たけお君の 業務フロー改善ものがたり



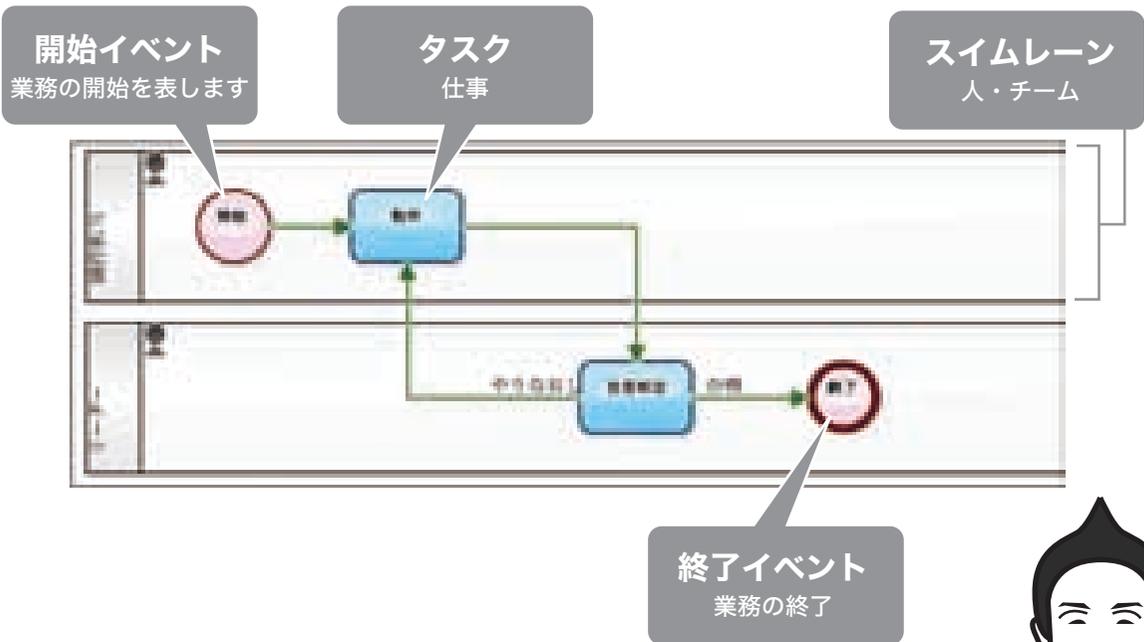
やはぎの  
BPM 解説コーナー

# 業務のモデリングとは？

株式会社クエステラ 矢作

業務の流れ図を描くこと

**BPMN** という記法をご紹介します



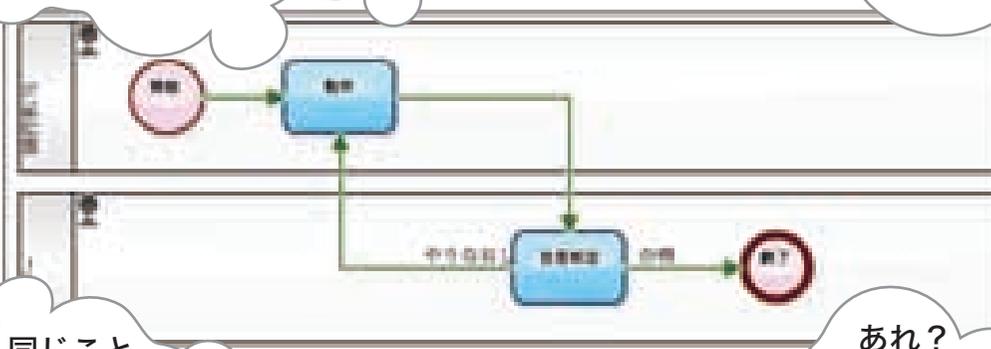
もっと複雑な業務の流れを表記するために他にもいろいろ記号があります。

## モデリングで何が起こるか？

現状 (AS-IS) を整理するだけで  
イロイロ見えてくる

なんでこの作業やってるの？  
誰のため？

これじゃ  
チェック機能が  
働かない！

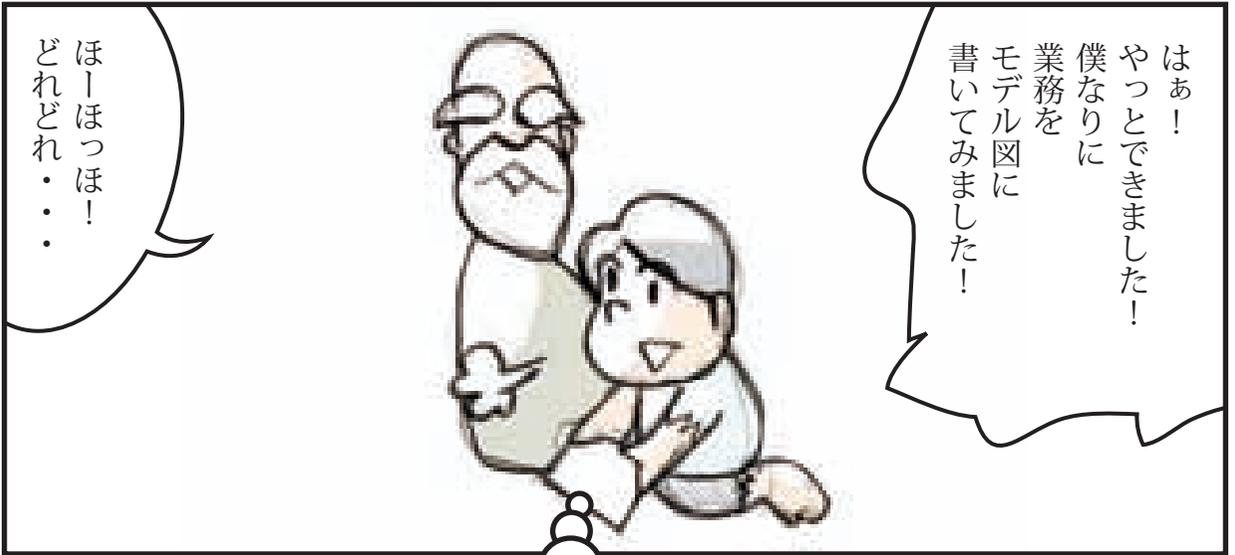


同じこと  
別の人もやってる！

あれ？  
社内規定では  
承認が必要  
じゃなかったっけ？

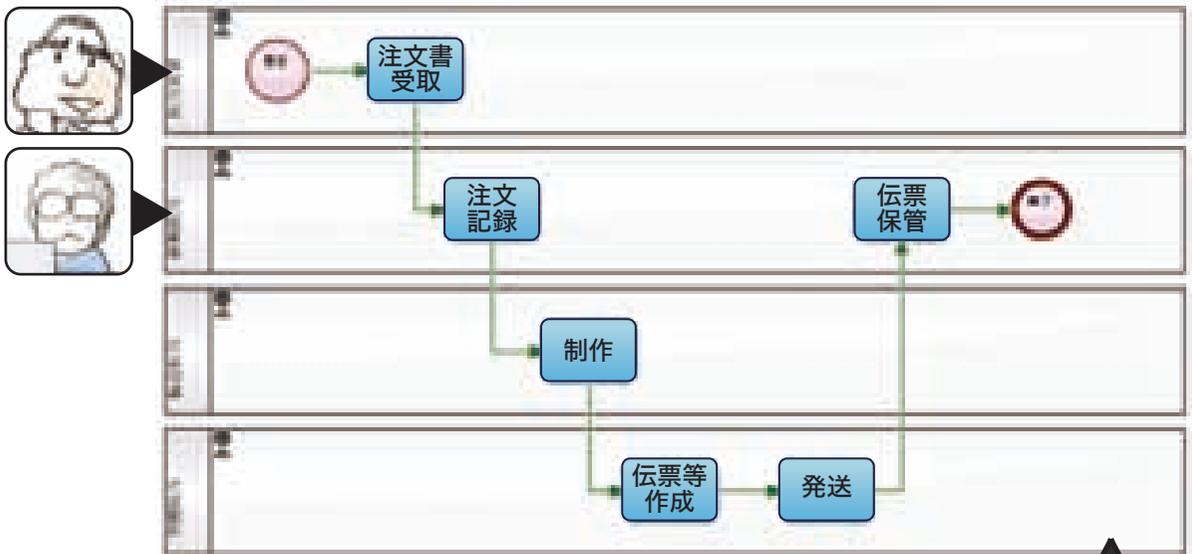


業務改善の議論が加速します！



## たけお君の描いた業務フロー図

みんなへのヒアリングにより作成

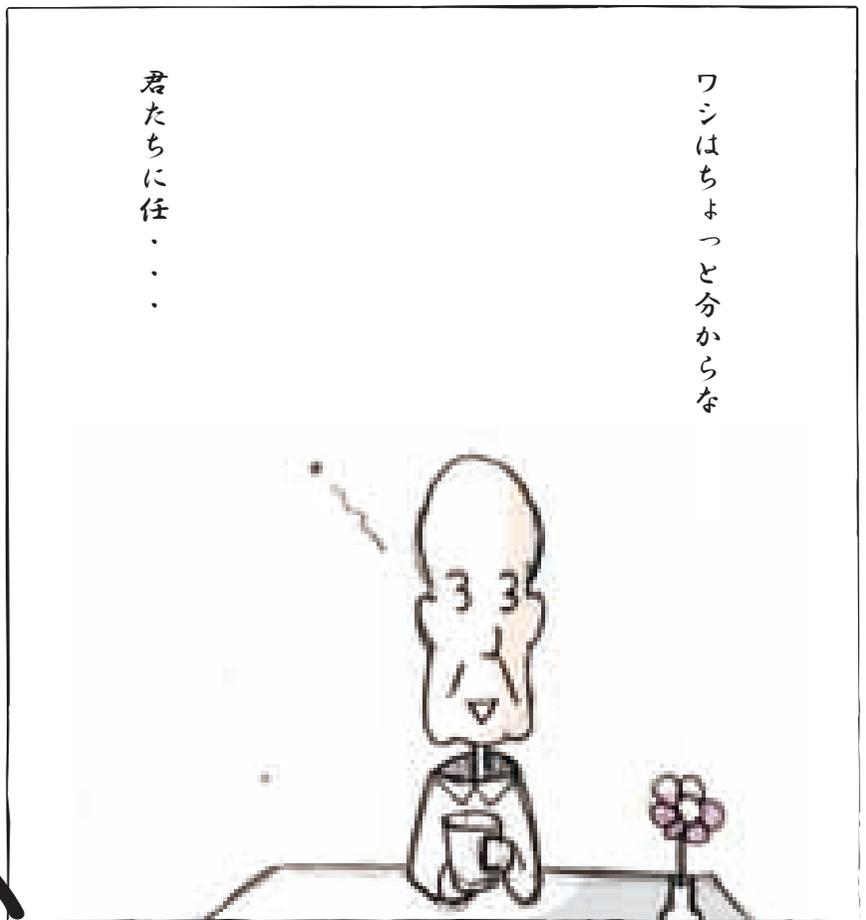
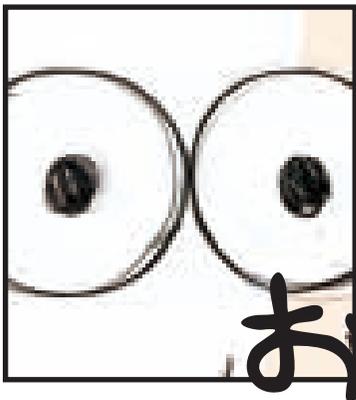
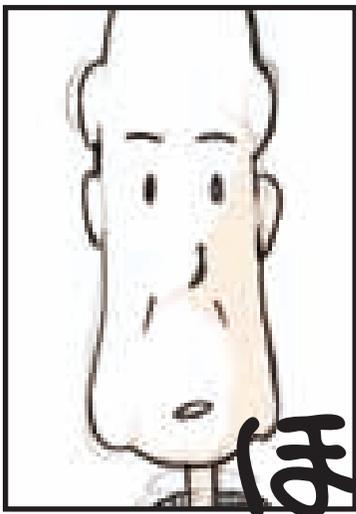


明確に業務の流れが決まっていなかった（これまでは口頭伝承）  
ちゃんと請求できなかった（伝票の保管がされない）  
売上の見込が立たなかった（経理が知らない間に制作→発送）などなど

BPMN で作図してみると、  
不明確だった業務の流れがスッキリと理解できます



たけお君の 業務フロー改善ものがたり



業務が見える！  
わかるぞーい！



でかしたたけお君！、  
これを業務規定として採用するぞ！

みんな、  
今日からこの業務図にしたがって  
業務を正確に遂行するんじゃ！

えー・・・  
めんどくさーい



**採用**

大丈夫。  
クエステトラにお任せ。

たけお君 業務フロー改善ものがたり

やはぎの  
BPM 解説コーナー

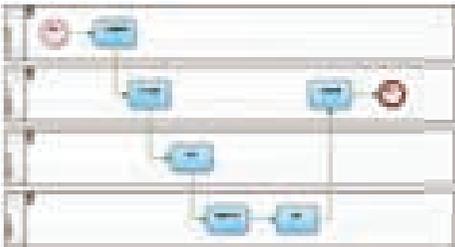
描いた業務フローどおりに、  
業務を進めることができます

株式会社クエステトラ 矢作

## Questetra BPM Suite は

業務フロー図を作図すると  
それを遂行するための入力フォーム(画面)が  
自動的に構築されます！

たけお君が作図した業務フロー



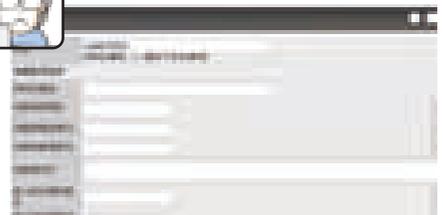
自動  
生成



おっちゃんの入力フォーム



おばちゃんの入力フォーム



入力フォームに入力すると自動的に次の担当者にリレーされます。  
新しいルールの適用は、社内調整がとっても大変ですが、  
これなら、みんなラクチンです！



一ヶ月後…

たけおの懸命な  
BPMレクチャーによって  
次第に社内も  
BPMになれてきた



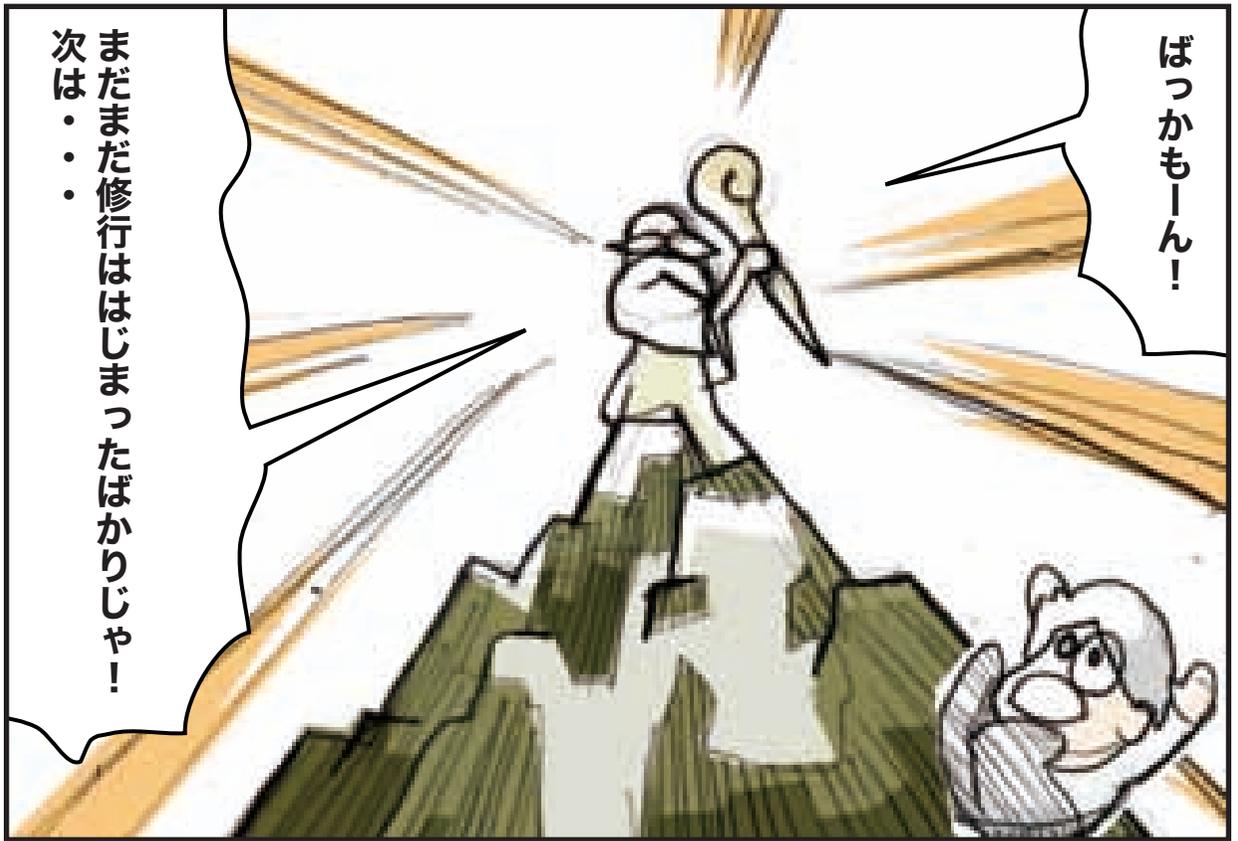
とにかく、  
入力すれば業務が  
回っていくんだよ。  
伝達ミスが無くなったね。

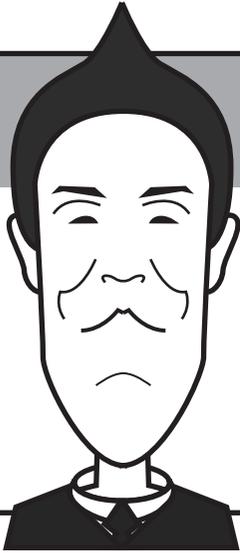


業務の流れが  
分かりやすくていいわ、  
進捗もよくわかるし



BPM仙人さん！  
ありがとう  
ございました！  
なんか  
無理・無駄をなくして  
業務が  
うまくまわるようにな  
ってきました！





## 業務の最適化とは？

株式会社クエストラ 矢作

業務の実績データが蓄積されてきました。

それらのデータから **問題点を発見し**、  
業務フローを **改善していくこと** が業務の最適化です。

例えば

業務の滞留状況からボトルネックを発見する



滞留時間

処理件数

平均処理時間

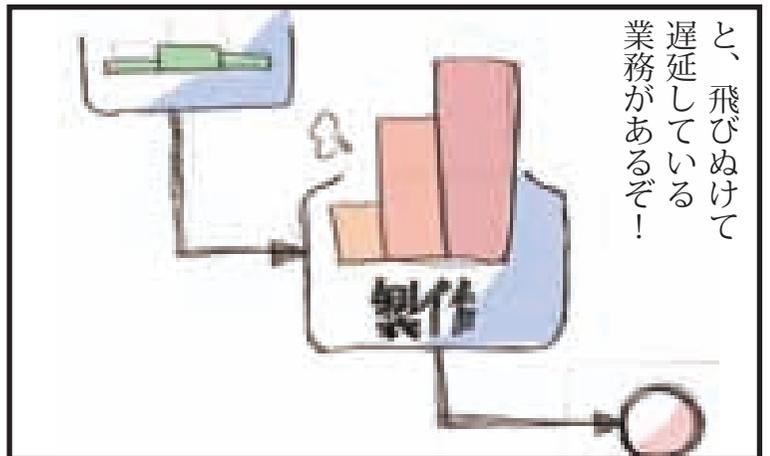
Questetra BPM Suite なら、業務の滞留状況も一目瞭然！



たけお君の 業務フロー改善ものがたり



※問題点の発見にニュータイプ能力は必要ありません



おじいちゃん！

おじいちゃんは  
竹取商会の目玉製品  
「櫛」の制作を任されている  
職人さんである



昔カタギで  
頑固な職人だが  
その腕は確かである

おじいちゃん！  
このグラフを見てください！  
おじいちゃんの業務で  
かなりの遅れが  
発生しているんです



そう言われてものー。  
がんばってるんじやが、  
どうにもならんのじや…



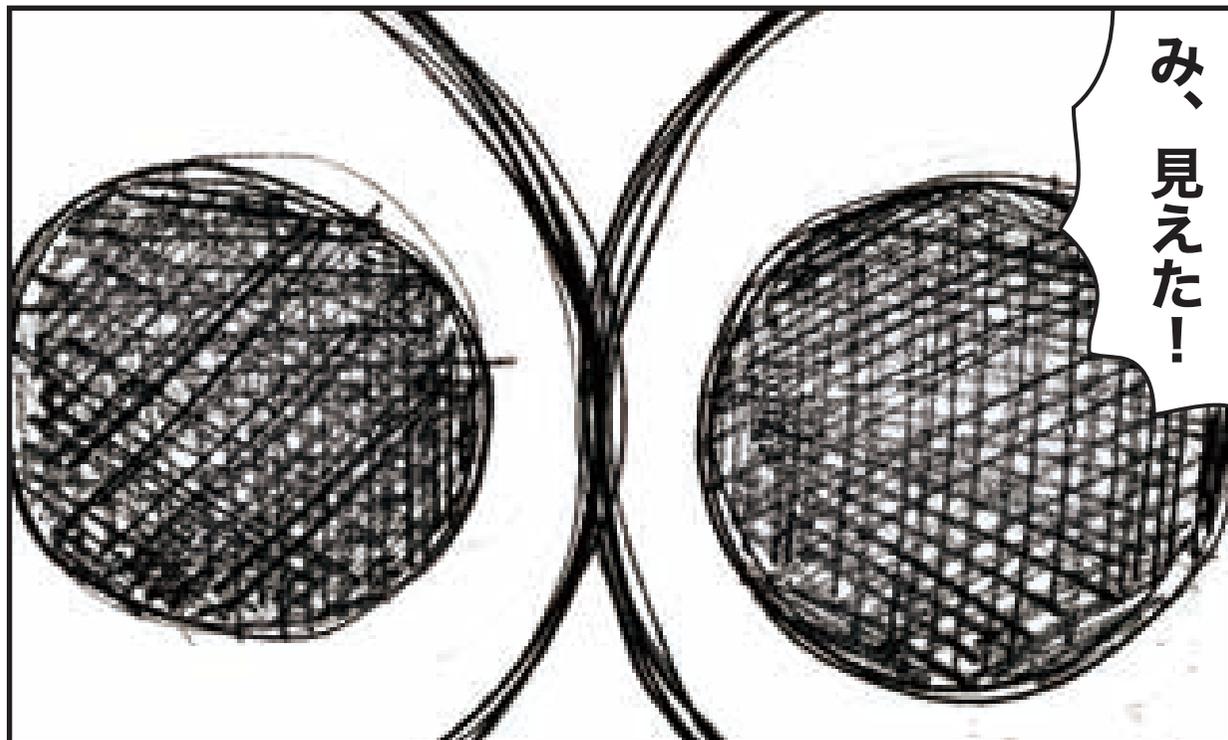
暇な時もあるんじやが、  
忙しいときは  
仕事が多バーっと  
一気に来るんじや  
これじゃ、  
もう体がもたん…

たけお君の 業務フロー改善ものがたり

あ



そうだ、  
おじいちゃんが悪いんじゃない。  
どうにか業務フロー図を改善して、  
いい仕事ができるように  
ならないだろうか・・・



み、見えた！

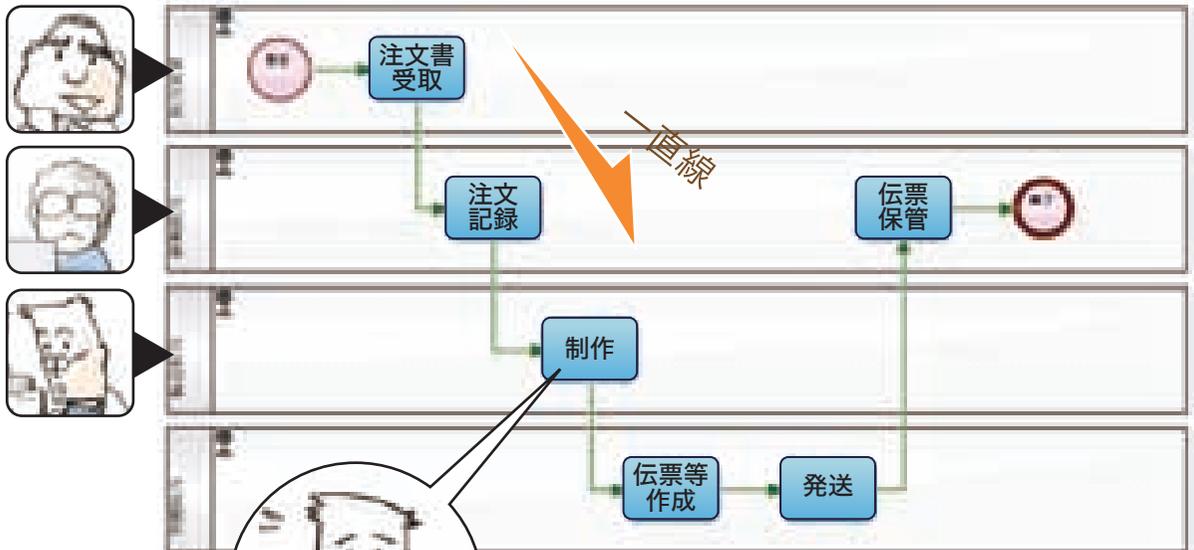


わかったぞ！

# たけお君は何が見えたのか？

株式会社クエステトラ 矢作

たけお君が描いた業務フロー図をもう一度見てみましょう



暇な時と忙しい時の差が大きい  
深夜残業が多い  
遅れがよく発生している

この業務フローをどのように改善すれば  
波の激しいおじいちゃんの作業を  
平均化することができるのでしょうか？



たけお君の 業務フロー改善ものがたり

注文  
記録

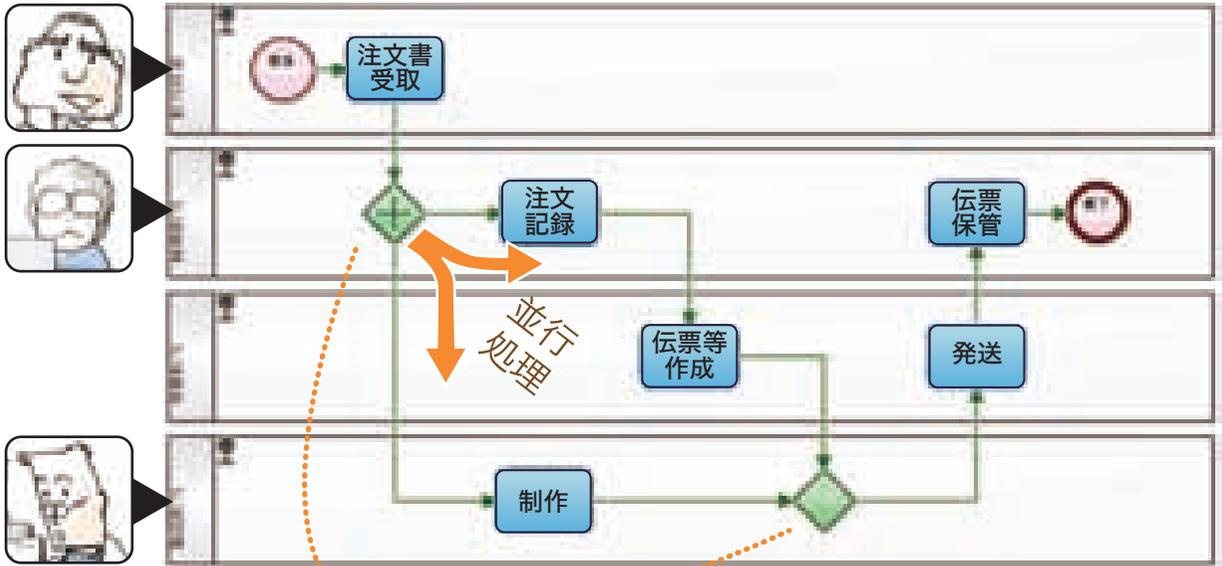
「注文書の記録」が完了しないと、制作に着手できなかった



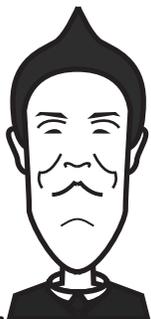
改善例



並行処理で早く「制作」に着手できるようにする。



注文が発生した時点で制作に着手できるので、  
「制作」にかけられる時間が増え、  
作業量の波を吸収できるようになった。



「伝票作成」も、「制作」の完了を待たなくて良くなったのも Good!  
並行処理は、業務フローの効果的な改善の一つです。



たけお君の 業務フロー改善ものがたり



# BPM サイクルとは？

株式会社クエストラ 矢作

業務フローに着目した PDCA サイクルです



業務フローの設計  
(モデリング)



業務の実行  
(遂行)



業務の監視



記録の分析

PLAN  
DO  
CHECK  
ACT



最初から百点のフローは作れませんし、組織や法制度などの変化に応じて業務フローの改善・最適化に取り組む必要があります。

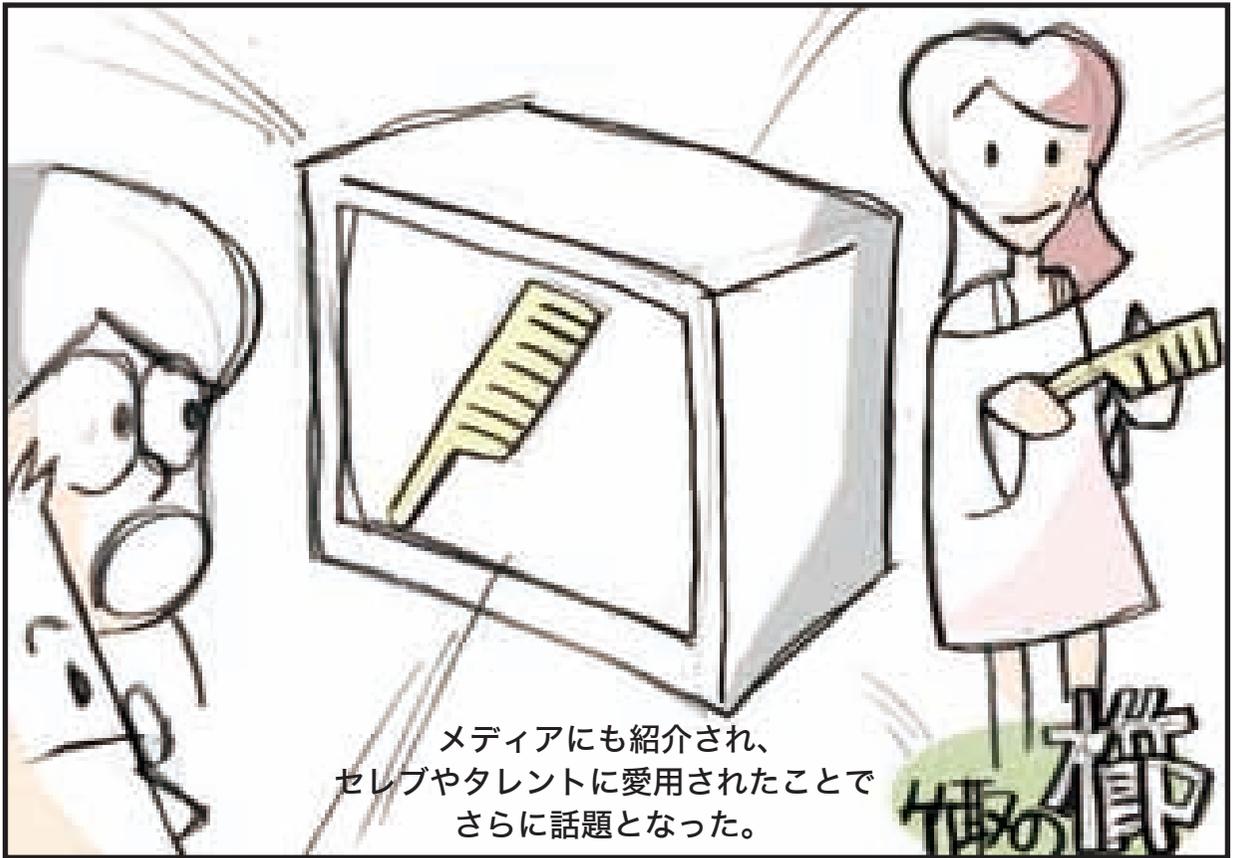


たけお君の 業務フロー改善ものがたり



「デラックシ」は  
前代未聞の大きさと  
その品質の高さで話題を呼んだ





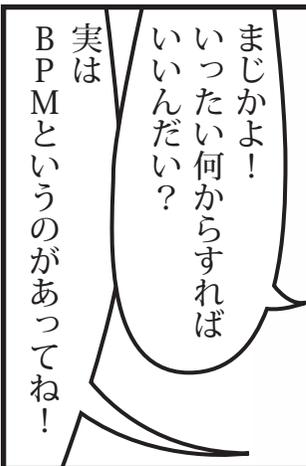
ある日の昼下がり…



配属が変わってさあ  
業務改善しろと  
毎日毎日言われて  
もうどうしていいか、  
さっぱりわかんねーよ…



久しぶりだね、いやみ君。  
どうだい？調子は…



まじかよ！  
いったい何からすれば  
いいんだい？

実は  
BPMというのがあってね！



業務改善の担当なの？  
それなら  
なんでも聞いてよ！

こやつ、既にBPMマスター気どりじゃの  
いっちょ前に弟子なんぞ取りおった!

まあー良いか：  
わしもそろそろ  
新しい弟子を見つげにいくかの。

ほほほ



BPMの道は一日にしてならず…じゃ

完

# Workflow Sample

ビジネスアナリスト、管理職者の為の  
《ワークフロー定義のヒント》を配信。



「Workflow Sample」では、ビジネスプロセス定義の書き方やそのサンプル提供を通じて、各タスクがどの様に構成されるべきなのか（フローモデル）、またそれぞれを誰が担当すべきなのか（オーガナイゼーションモデル）について、探究していきます。

Shall we BPM; Business Process Management?

<http://ja.workflow-sample.net/>



クエストetraコミックス



<http://store.questetra.com/ja/>