



S I ビジネスの業務改善テンプレート

システム企画研修株式会社

1 当業務改善テンプレート利用の目的・ねらい(Why)

- 当業務改善テンプレートは以下のようにご利用いただけます。

(1) 目的

①定常的・継続的な利用方法

- 自部門の業務成果・業務効率向上にとって重要な問題点を把握することに利用できます。
- 自部門の業務成果・業務効率向上の阻害要因のウエートを把握することに利用できます。
- 自部門の業務の改善をする際に、解決すべき問題点把握の手がかりにすることができます。
- 同じく、問題点改善の解決策のヒントを得ることができます。
- テンプレートの利用を通じて的確な問題把握方法を身に付けていただくことができます。

これは、トヨタの「カイゼン」方式に繋がるアプローチです。

②スポット的な利用方法

- 何か問題が発生した時に、先入観に捕らわれることなく、多面的・客観的にその原因追求を行うことができます。

(2) ねらい

- 当テンプレートの利用を通じて以下の成果が期待できます。
 - ①的確な問題解決・業務改善を行うことによって、部門の生産性を高められます。
 - ②継続的に部門の生産性を高めていく意識を醸成することができます。
 - ③問題解決力を高めていただくことによって、お客様に対する提案力が強化されます。

2 当業務改善テンプレート利用の作成対象業務(Where)

- 業務改善テンプレートは以下の対象について作成されています。

A システム開発業務	A1(一般新規)開発
	A2 パッケージ利用開発
	A3 システム再構築
B 一般保守業務	B0 一般保守業務
C システム運用業務	C1 システム運用業務全般
	C2 テクニカルサポート業務
	C3 サービスデスク業務

4 当業務改善テンプレート利用の準拠・出典(How)

- 当業務改善テンプレートの内容構成（業務の分解または品質項目の分解）が何に準拠しているかは、基本的には以下のとおりです。
 - 開発系業務・保守業務の時間・工数については、一般的な業務分類に従っています。工程やP D C A サイクル等による分解です。
 - 開発系業務・保守業務の品質については、非機能要件分について生産技術グループで設定している内容区分に従っている以外は、常識的な区分で分解しています。
 - 運用系3業務の品質面については、I T I L、電子技術産業協会発行の「S L Aガイドライン第三版」に従っています。
- 詳細につきましては、別添の「S I ビジネスの業務改善テンプレート一覧表」に示しています。

3 当業務改善テンプレートの内容(What)

- 1. の7業務分野それぞれについて、「時間がかかる」「工数がかかる」「品質に不備がある」の基本的な原因究明と解決策探求を行っています。
例：A1(一般新規)開発 → 「時間がかかる」
→ 「工数がかかる」
→ 「品質に不備がある」
 - その各々について、「入り口」「要約版」「詳細版」が作成されています。
A1(一般新規)開発 「時間がかかる」 → 「入り口」
→ 「要約版」
→ 「詳細版」
- ※次ページ詳細参照

5 当業務改善テンプレートのご提供納期(When)

- ノンカスタマイズを前提としておりますので、即刻納品させていただきます。

6 当業務改善テンプレートの作成者(Who)

- システム企画研修株式会社

7 当業務改善テンプレートのご提供料金(How Much)

- 200万円～（企業ライセンス）
- 具体的にはご相談ください。

(1) 入り口

- 「入り口」は、「時間がかかる」「工数がかかる」「品質に不備がある」の問題領域の第1次分解を行って、業務改善テンプレートを利用する際の「入り口」を示すものです。
- 業務改善テンプレートの「要約版」「詳細版」は「入り口」単位に作成されています。この作成の単位が、各テンプレートのヘッダの「作成単位」の欄に表示されています。
- 「入り口」は以下のようになっています。
 - a. 開発系業務と保守業務の「時間がかかる」「工数がかかる」は業務の工程で分解しています。
例：新規開発であれば、要件定義、外部設計、内部設計、製造、テスト、移行
 - b. 開発系業務と保守業務の「品質に不備がある」は、品質領域（機能要件面、非機能要件面、ソフトウェア品質面）で分解しています。
 - c. 運用系の業務のうち、運用業務全般とテクニカルサポートの「時間がかかる」「工数がかかる」は、業務の中分類をした上で業務の小分類単位に分解しています。
例：1. 構成管理→ドキュメント管理、消耗品管理、等々
 - d. 運用系の業務のうち、サービスデスク業務については、「入り口」としての分解はしておりません。「サービスデスク業務」の大きさは、「運用業務全般」から見ると、その1領域であってすでに分解されているレベルだということです。
 - e. 運用系業務の「品質に不備がある」については、運用業務のサービス領域で分解しています。
 - f. 「運用業務全般」については、インフラ運用サービス面、ネットワークサービス面、アプリケーション運用サービス面、プロセスマネジメント面に第1次分解したあとで、その内訳に分解しこれを「入り口」としています。
例：「システム運用サービスが不備である」→「インフラ運用サービス面が不備である」
→「障害対応面で不備である」
 - g. 「テクニカルサポート業務」については、サポート業務の評価要素である「対応がタイムリでない」「サポートの品質が低い」「サポート結果でできたものの品質・性能が低い」「サポート結果でできたもののコストが高い」で第1次分解をした後、テクニカルサポート業務の内容で分解し「入り口」としています。
例：「テクニカルサポート業務の品質に不備がある」→「対応がタイムリでない」
→「基盤設計対応がタイムリでない」

(2) 要約版

- 原則として、問題の分解をしているだけで、「解決策を実施すべき原因」と「解決策」は表示していません。
 - ほとんどの詳細版は、数ページに亘るために問題領域の全貌を見渡すことができませんので、要約版は、作成単位（入り口）の問題構成が一覧できるように1枚で作成しています。
 - 各業務の「時間がかかる」「工数がかかる」については、作成単位ごとの冒頭で「業務区分」で分解しています。「業務区分」は、計画、準備、実施、状況把握・コントロールです。表現は若干変更しています。
 - 計画に時間（工数）がかかる
 - 準備・段取りに時間（工数）がかかる
 - 実施に時間（工数）がかかる
 - 業務報告（開発・保守業務はレビュー・確認）に時間（工数）がかかる
- 実業務では正味の「実施」以外に案外多くの時間・工数を使っていますので、それが明確に捉えられるように、このようにしているのです。
- 「実施」の部分は業務改善の主対象ですから、作業工程や作業対象等で、何段階かに分解しています。
例：作業工程→「検討」と「資料作成」、「ヒアリング」と「対応検討」
作業区分→「対象者の選定（「準備」）」「ヒアリング（実施）」
作業対象→「開発目的設定」「新業務プロセス検討」「データベース検討」「実現方式検討」「システムのI/O検討」「全体まとめ」

(3) 詳細版

- これが業務改善テンプレートの本体です。要約版の問題点の先の原因を表示し、その解決策を示しています。

①原因について

- 原因（または原因領域）は基本的にはM I N D - S Aの原因区分5 M 2 Eを利用しています。

Man	人（能力、意欲、人数、等）
Machine	設備・機械・機器・道具・ツール類
Material	材料（入力情報、指示、原材料、等）
Method	方法（方法、手順、システム、マニュアル、等）
Management	マネジメント（人と方式）
Establishment	組織、体制、制度、基準
Environment	環境（与件）

- 業務の「実施」部分で標準的な原因表示の場合は、これらの原因領域をさらに多少分解して列挙しています。
- 業務の「実施」以外では、5 M 2 Eの中から、その問題対象に該当する主なものを選択して原因として表示しています。

例1： プロジェクト管理	標準化されていない（→Method） 担当のスキルが不足している（→Man） ツールが不十分である（→Machine）
例2：資料作成	標準化されていない（→Method） 参考になる事例がない（→Material） 記述ツールが不備である（→Machine） 担当のスキルが不足している（→Man）
例3：実現方式検討	標準化されていない（→Method） 担当のスキルが不足している（→Man） 専門家の支援が不足している（→Establishment）
例4：検討一般	ガイドが不備である（→Material） 担当のスキルが不足している（→Man） レビュー・指導が不備である（→Establishment、Management）
例5：機能要件	RFPに不備がある（→Material） 要件の詰め不備がある（→その他複合）

- これらの原因は絞り込んでいきますので、表示されている以外にも他の原因がある可能性があります。
例：プロジェクト管理での追加
支援体制が不備である（→Establishment）
- いずれにしても、ここで表示されている原因は汎用的・標準的な表現になっています。
例：「担当のスキルに不足がある」→どういうスキルが不足しているかの区分はしていません。現実の問題
分析に際しては、どのようなスキルが不足しているのかを明らかにする必要があります。

②解決策について

- 解決策は、対象の原因に対して一般に想定される解決策を抽象的な表現で網羅しています。

例：「担当のスキルが不足している」に対する解決策

- ・上司が指導する ・指導役が指導する ・教育を受ける ・アシストを付ける ・担当を変更する

実際の場合には、このいずれか1つか2つが有効な解決策でしょう。問題解決を行うに際しては、有効な解決策を選定し、その内容を具体化する必要があります。

お問い合わせ

システム企画研修株式会社

〒108-0074 東京都港区高輪 3-11-3 東信高輪ビル4F

電話：03-3440-1800 FAX：03-3440-1799

E-Mail：mind-pc@newspt.co.jp URL：http://www.newspt.co.jp