

1. 「業務改善」のよくある落とし穴

一口に「業務改善」と言っても、業種/業態、あるいは業務領域により、目的や実現方法は様々です。多くのケースでは、内部リソース(=対象業務の当事者)に実行権限が委ねられ、改善活動がスタートします。勿論、当事者が真剣に取り組まない限り、本当の改善効果は得られませんし、当事者抜きでスタートした取組みは長続きしません。しかしながら、一方で、当事者ゆえの落とし穴に陥り、期待された成果を上げられないまま、活動が停滞してしまうケースも決して少なくありません。

落とし穴① 目標設定の誤り

- ・分析に基づかない根拠の無い数値目標が独り歩きする
- ・手法/手段が目標に置き換わってしまう(例:本来実現手段であるはずのシステム導入自体が目標になる)

落とし穴② 優先順位付けの誤り

- ・優先順位の基準が曖昧で、当事者主観(独善的観点)のみで改善対象を決定する(例:実現が容易な課題のみを改善対象とする)

落とし穴③ 実現方法の検討不足

- ・改善対象と実現方法の因果関係が不明確
- ・制約条件(時間/コスト)が考慮されていない

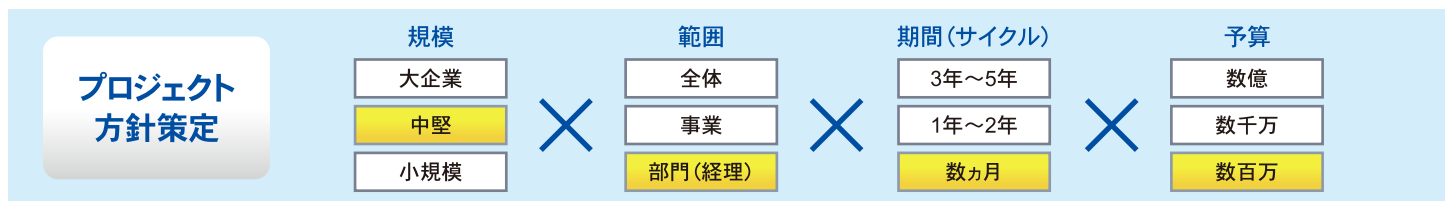
落とし穴④ 影響範囲の見積/評価不足

- ・特定の改善対象の目標は達成したものの、後続業務の業務量が増大し、全体としての作業効率が悪化した

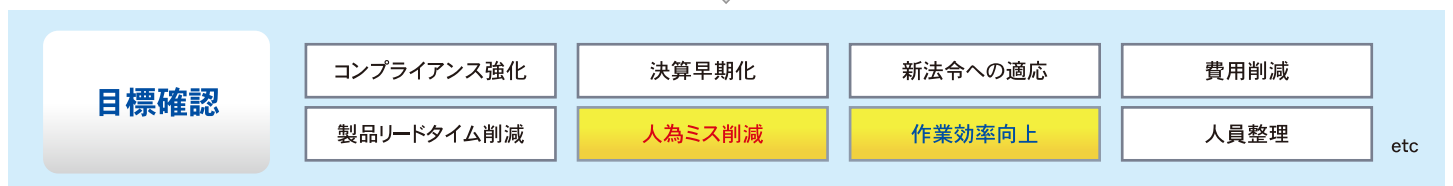
このような落とし穴に陥ることなく、確実に改善効果を上げるためには、適切な手順に則った取組が必要不可欠なのです。

2. 「業務改善」実現のポイント 例:ミス削減、作業効率向上を目的としたサービス業の経理業務改善

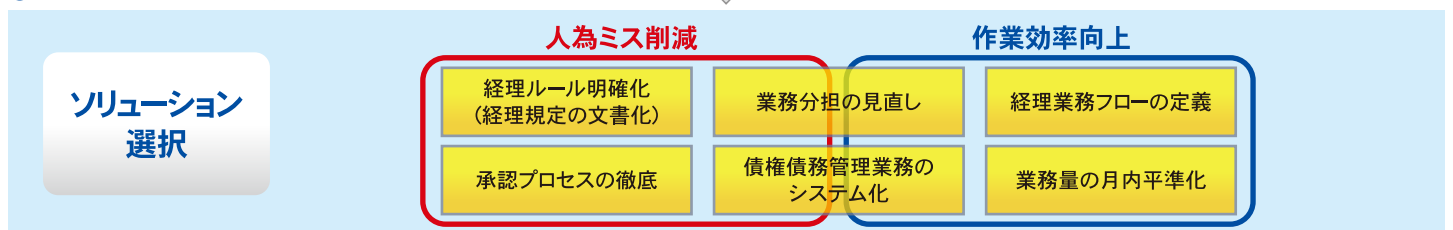
①制約条件を考慮したプロジェクト方針を策定



②目標(=改善効果)の確認

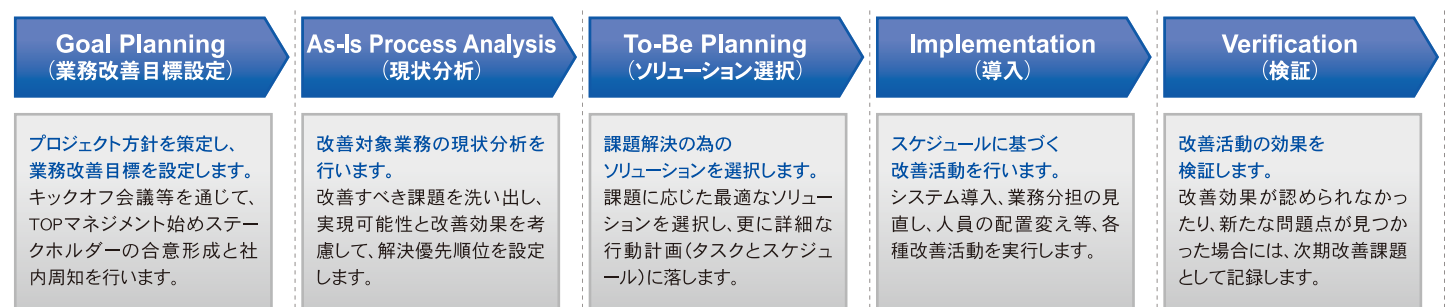


③最適な改善手段/手法の選択



3. プロジェクトアプローチ

業務改善プロジェクトにおいては、以下のプロジェクトライフサイクルにおけるマネジメント、及び実作業の支援を行います。



4. プロジェクト事例

クライアント/プロジェクト

出版大手グループ子会社/経理・各種請負業務の業務効率化プロジェクト(現状分析～導入フェーズ)

プロジェクト背景

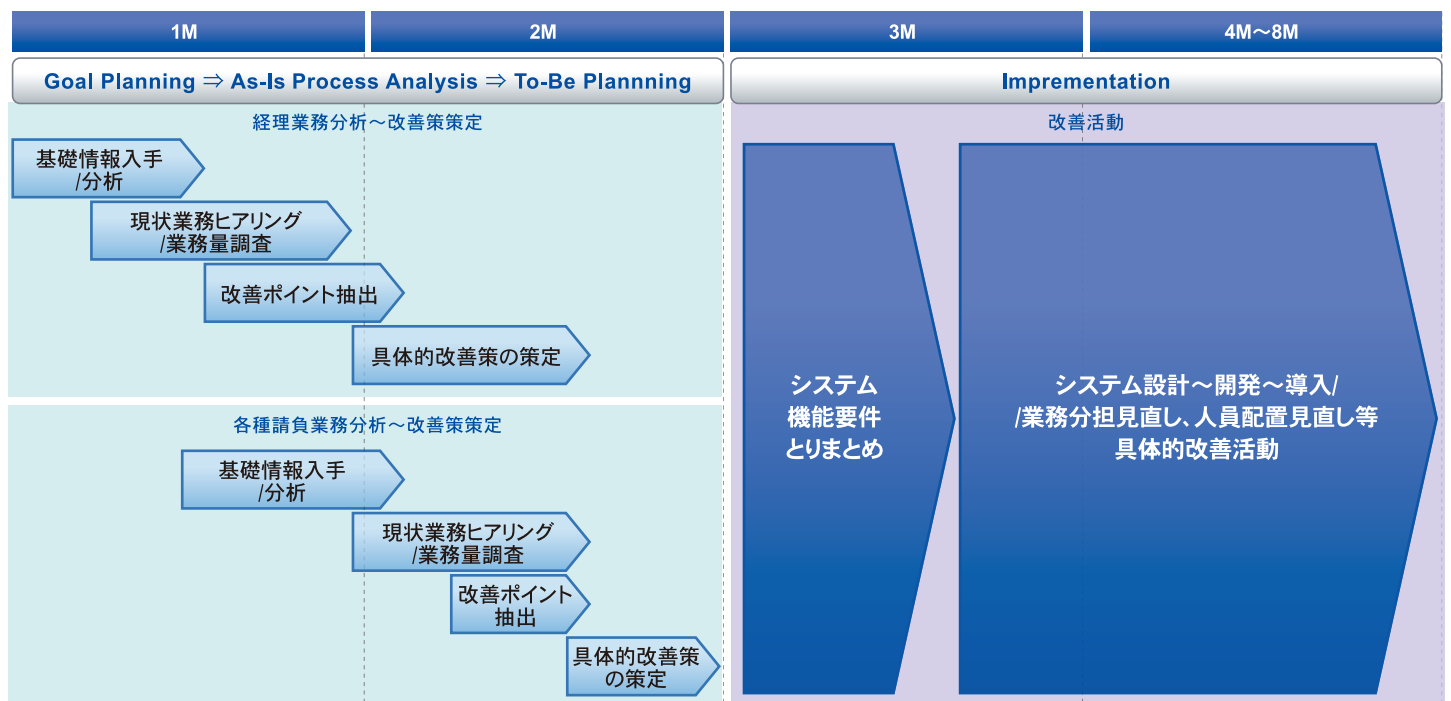
クライアントは、請負契約に基づく親会社への様々なサポート業務を長年実施しており、個々の業務に、独特の流れ、或いは対応範囲が存在していた。

経理業務においては、前任担当者が相次いで退職、異動となり、新たな担当者が、前任者の作り上げた複雑な経理処理に悪戦苦闘している状況であった。

クライアントの社長より、経理、及び各種請負業務の効率化を早期に実現したいとの要請をうけ、クロスフィールドがプロジェクトに参画することとなった。

プロジェクトのポイント

- ①業務フローや手順書が明らかに不足しており、一部存在するものも実際業務との乖離が大きかった。その為、ゼロベースで現場担当者からヒアリングを行い、現状業務の可視化を実現した。結果的に、その過程で現場担当者が、自らの業務の問題点を認識するという相乗効果を生んだ。
- ②他業務の分析結果についても、他部門のメンバーに積極的に情報公開することで、全社的に問題意識を共有することができた。
- ③ヒアリング後、1週間以内に『課題抽出→改善解決の方向性検討→TOPマネジメントの合意形成』というサイクルを確立、維持したことで、短期での業務分析～改善策策定を実現した。
- ④プロジェクトの目的である「効率化」を重要視しながらも、「統制」、「正確性」を犠牲にすることの無い様、改善策の実効性を評価した上で計画に織り込んだ。



5. クロスフィールドの強み/クロスフィールドだからできること

多種多様なプロジェクト経験

様々な業種、業界のプロジェクトにおいて、BPRを始めとするプロセス改善経験を有しており、杓子定規に業務の標準化を唱えるのではなく、クライアント企業が独自に有する競争優位の源泉を正確に理解した上で、業務改善ポイントを抽出し、実践的かつ効率的な改善アプローチを提案することが可能です。

多種多様なスキルセット

様々な改善手法を実行する上では、業務分析/整理スキルやシステムスキルなど多様なスキルセットが求められます。クロスフィールドには、会計領域はもとより、多彩なスキルを有した人材が所属しており、プロジェクトに最適なリソースをアサインすることができます。

プロジェクトマネジメントに関するプロフェッショナルスキル

大小さまざまなプロジェクトにおいて豊富なマネジメント経験を有しており、プロジェクトにおいて必要となるステークホルダーとの調整など、実践的なプロジェクトマネジメント力を発揮します。