

# たけよ君の 業務フロー改善 ものがたり

Questetra, Inc.



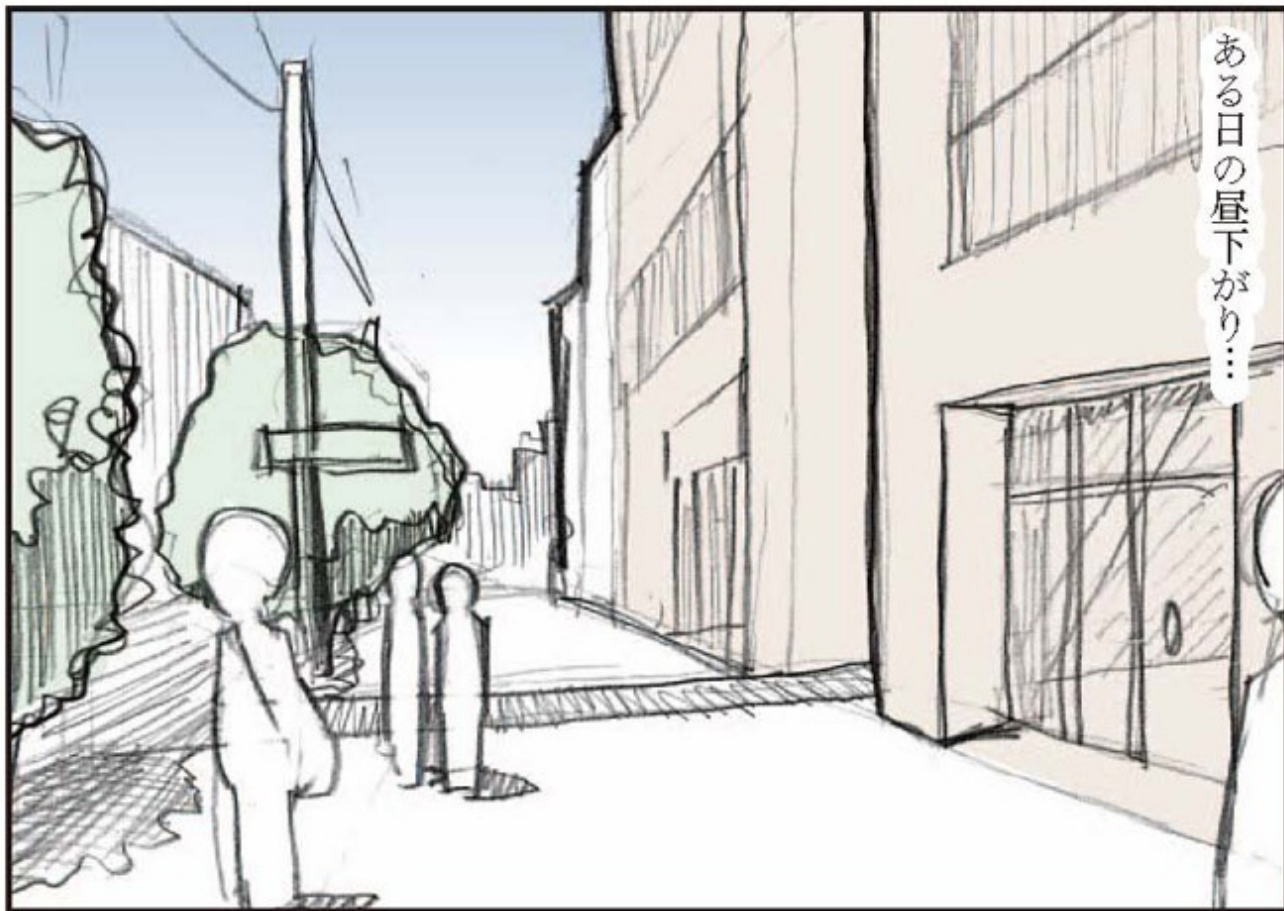


たけふ君の  
業務フロー改善  
ものがたり

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。



主人公 たけづき たけお

どうだい？  
順調そうだね、  
君の就職した 破竹商事は…

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

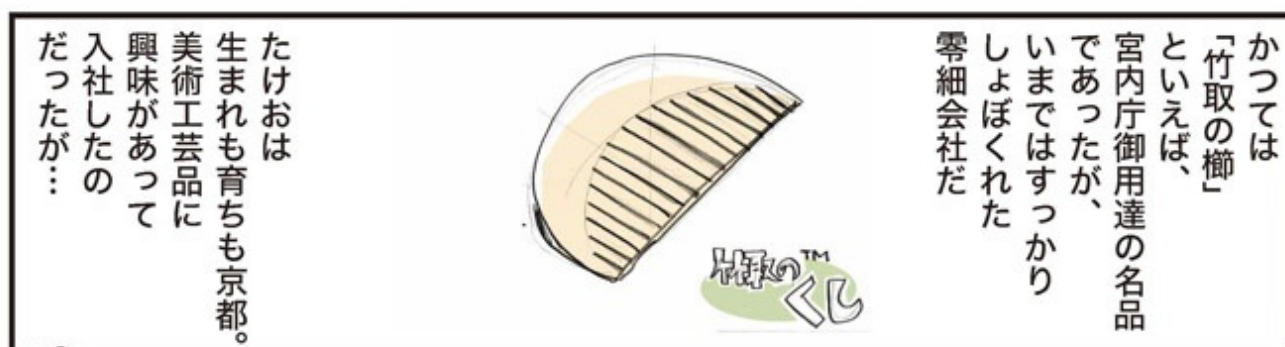


最近は大きな  
取引も任される  
ようになってきてさあ、  
やっぱ俺って  
才能あるんだなあ・・・  
ところでお前、  
竹取商会に  
就職したんだっけ？  
あそこ家族経営の  
零細企業だよな。  
ちよつと  
X大卒にしては  
しょぼくねえか？





たけお君の 業務フロー改善ものがたり

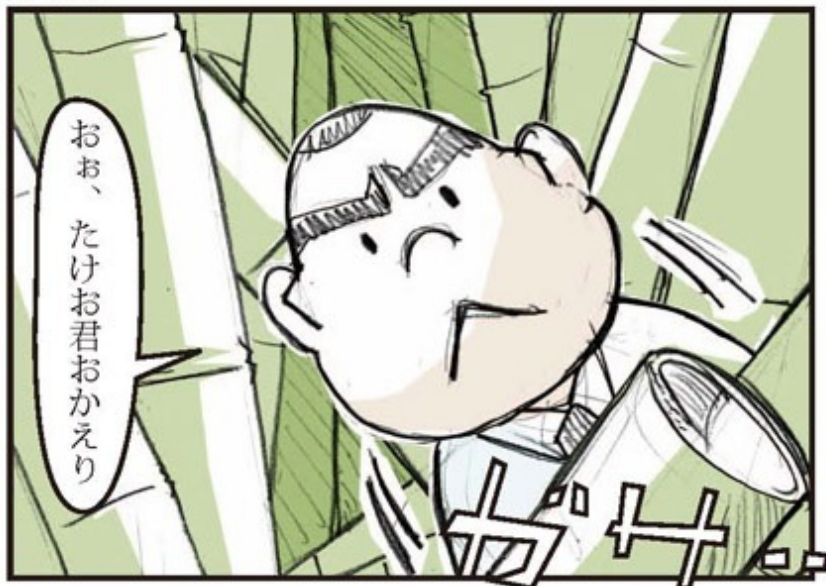








たけお君の 業務フロー改善ものがたり





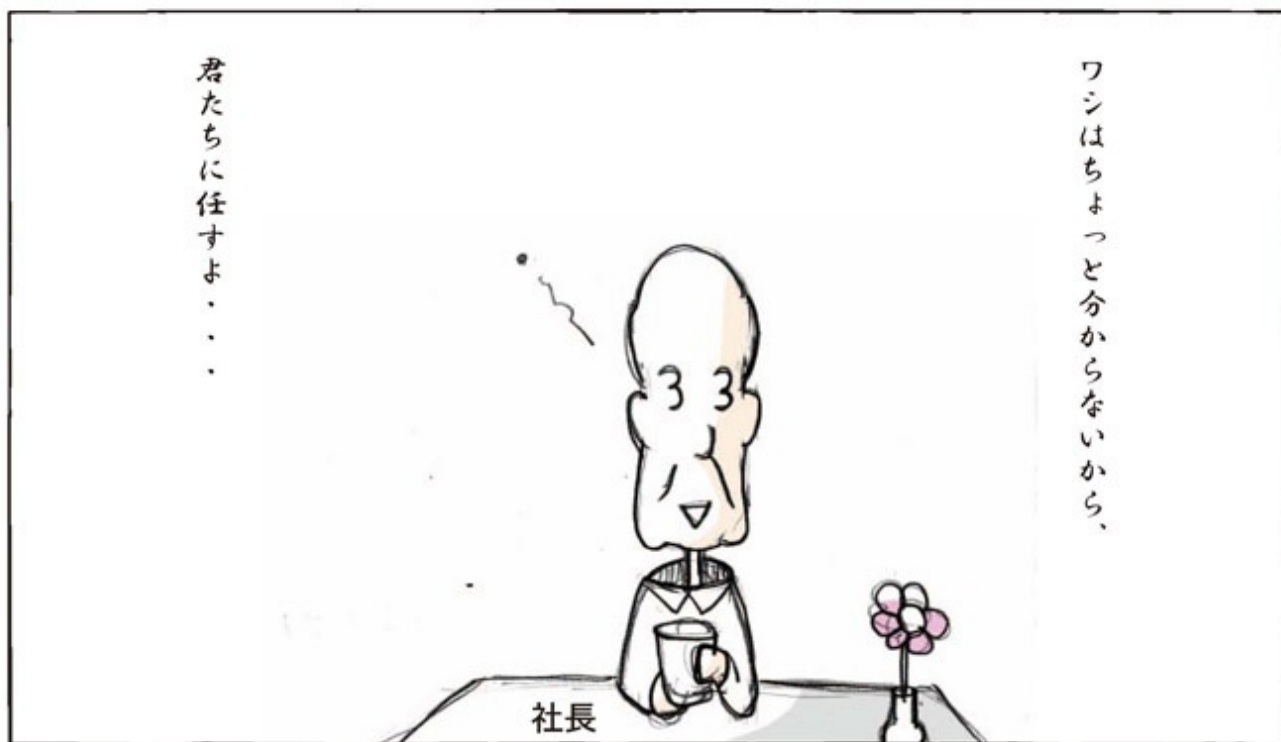




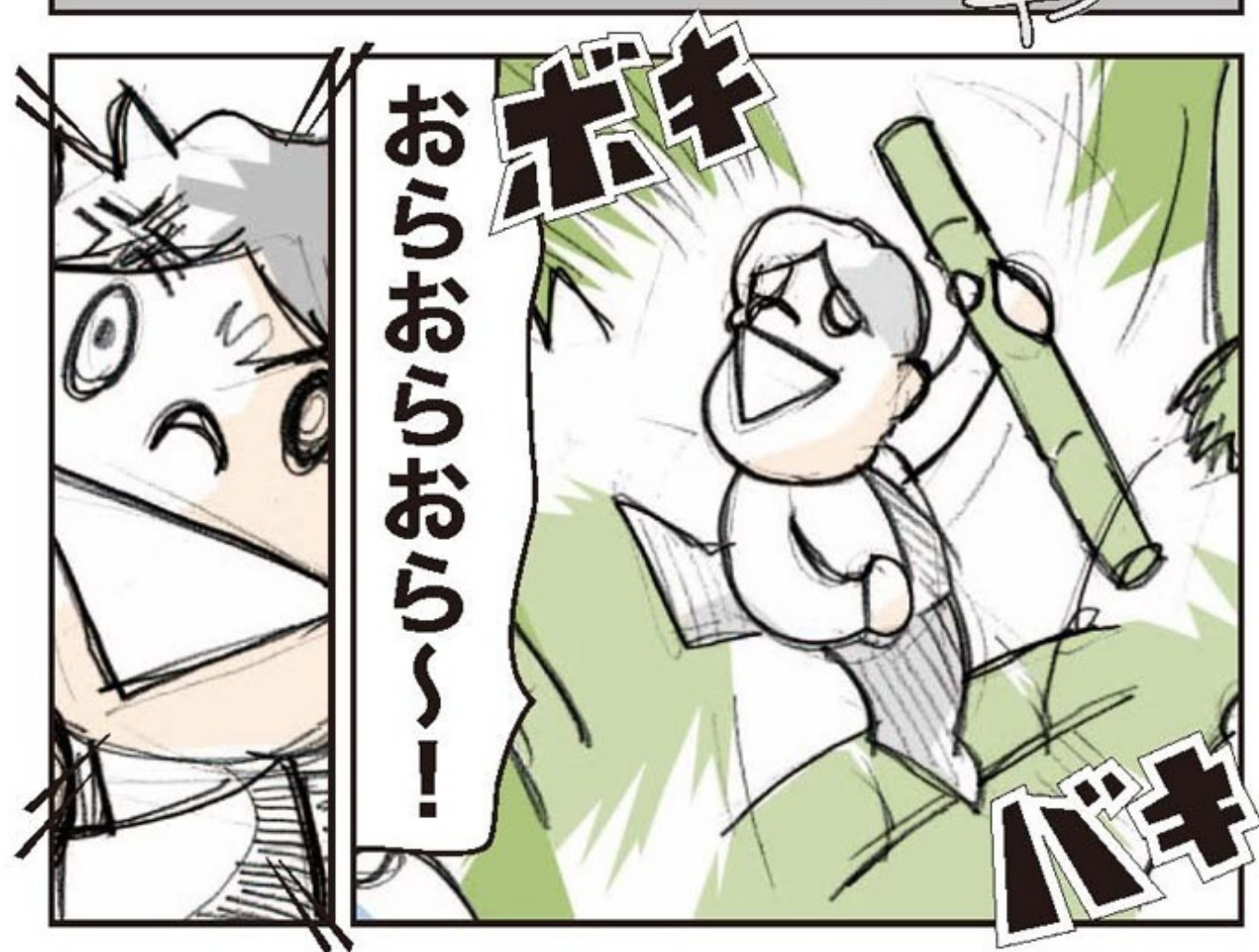
たけお君の 業務フロー改善ものがたり







たけお君の 業務フロー改善ものがたり







どわーん

なんと老人が現れた



たけおが腹いせにたたき割った竹の中から

たけお君の 業務フロー改善ものがたり







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







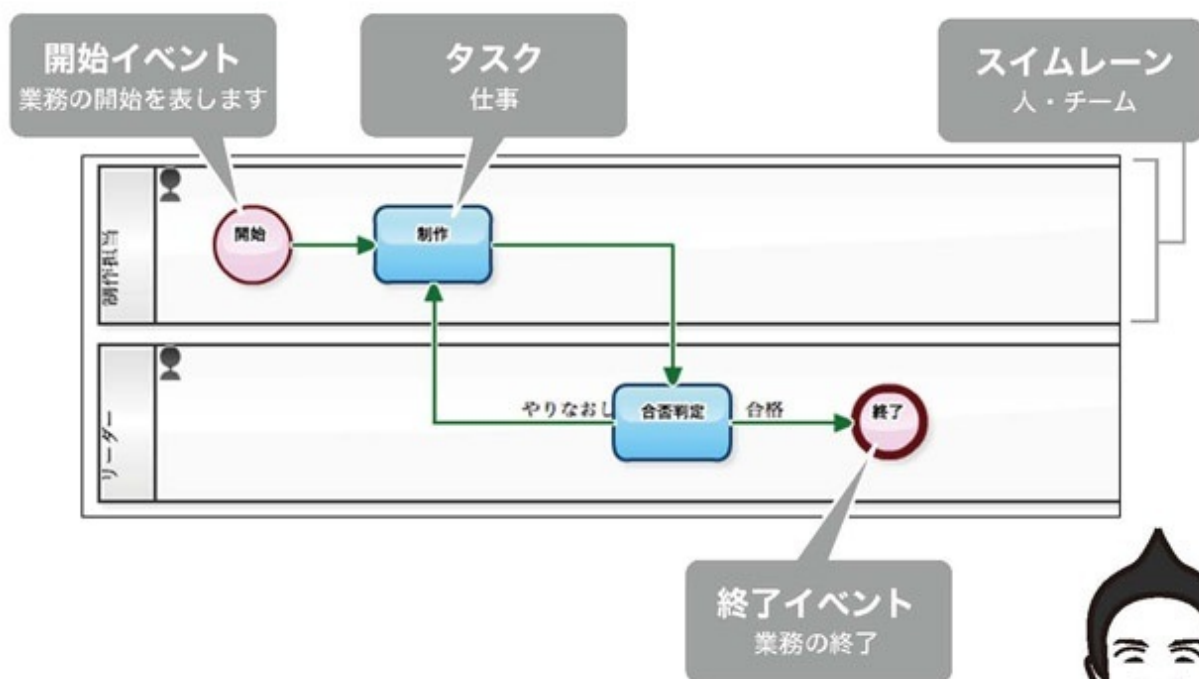
やはぎの  
BPM 解説コーナー

## 業務のモデリングとは？

株式会社クエストラ 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

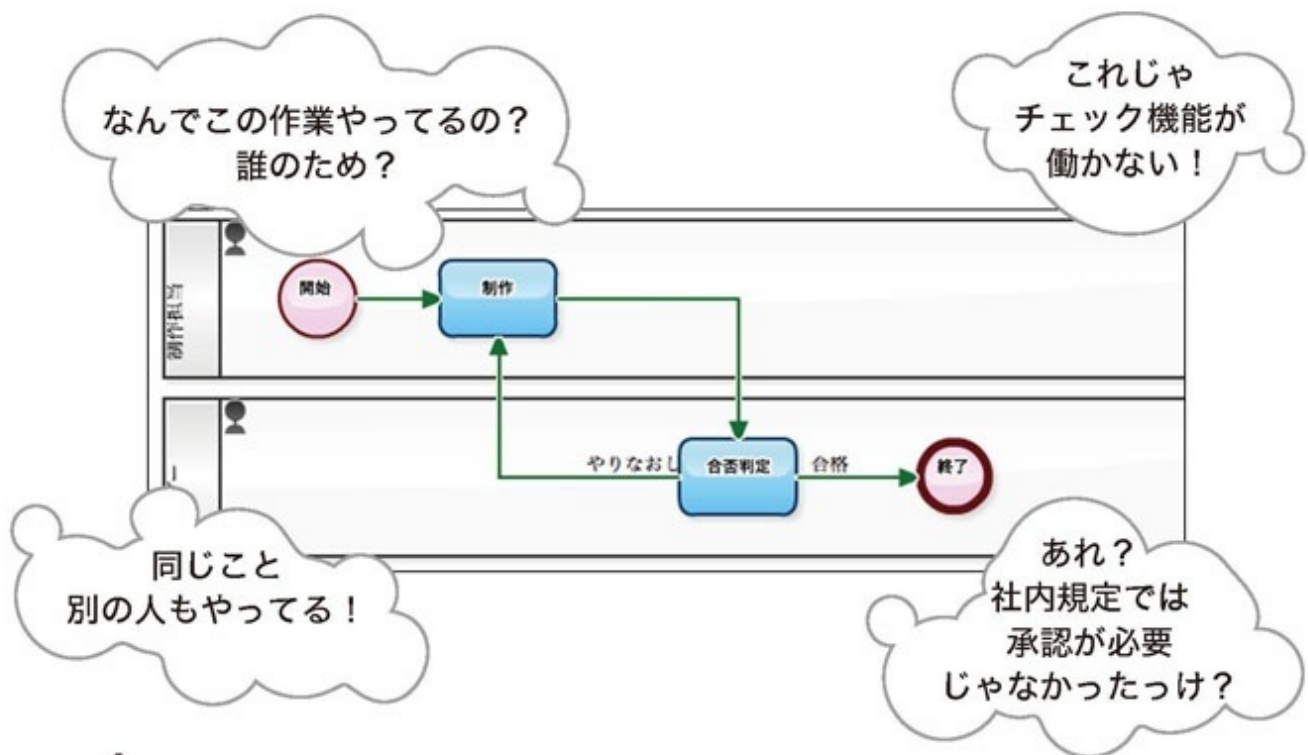


もっと複雑な業務の流れを表記するために  
他にもいろいろ記号があります。



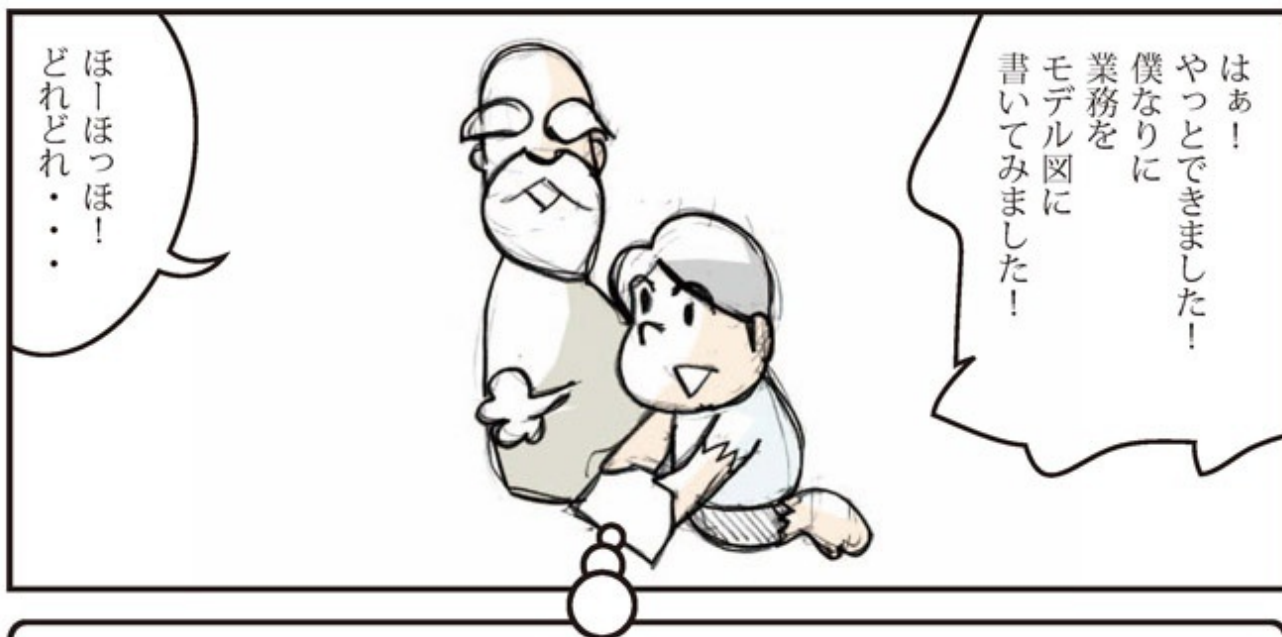
## モデリングで何が起こるか？

現状（AS-IS）を整理するだけで  
イロイロ見えてくる



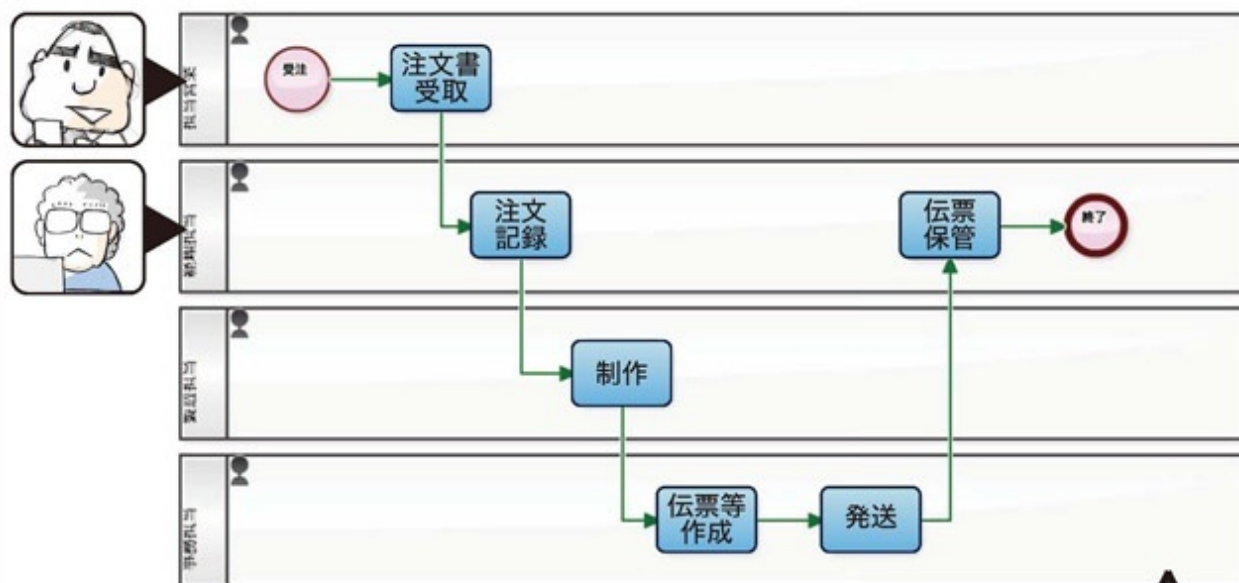
業務改善の議論が加速します！





## 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

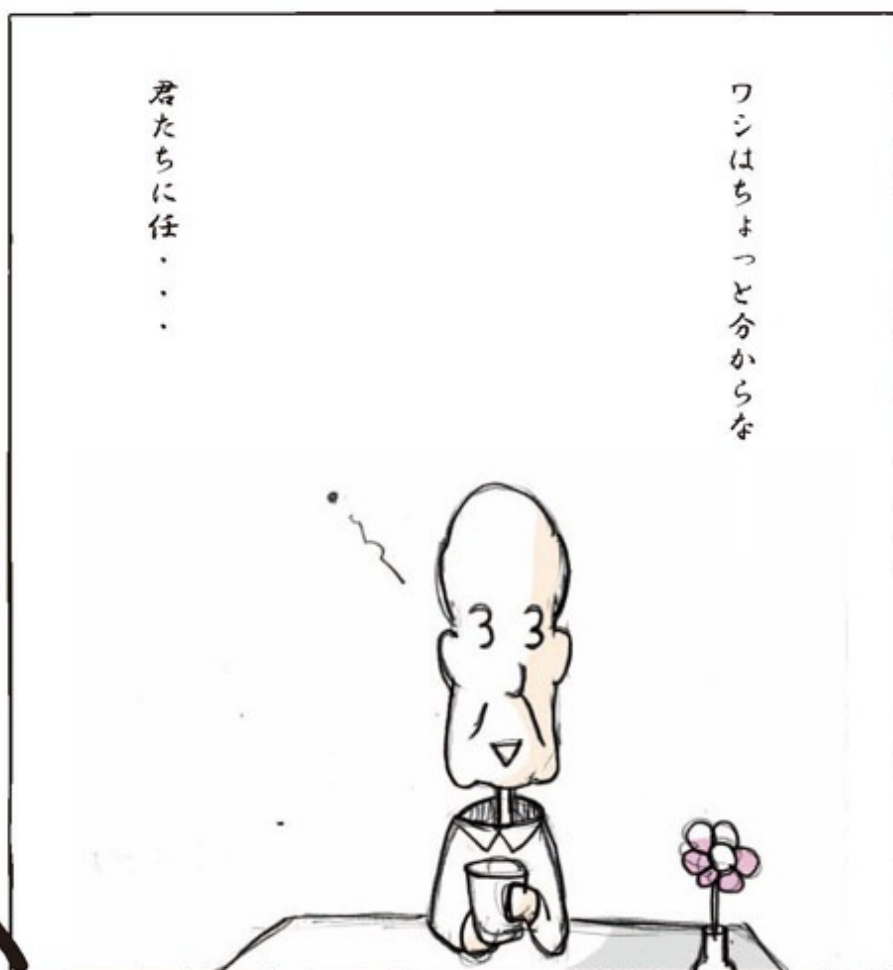
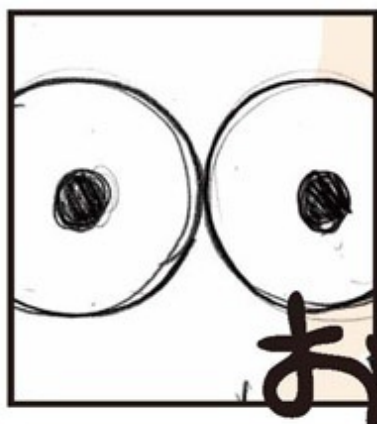
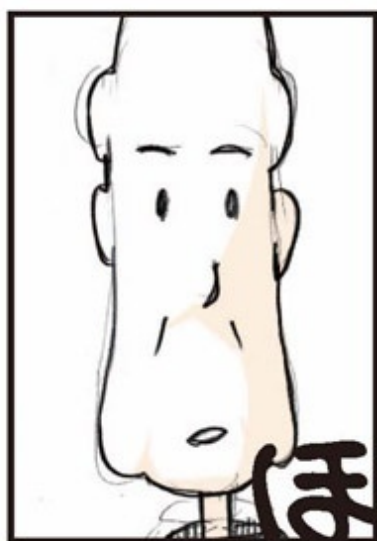


明確に業務の流れが決まっていなかった（これまでは口頭伝承）  
 ちゃんと請求できなかった（伝票の保管がされない）  
 売上の見込が立たなかった（経理が知らない間に制作→発送）などなど

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







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つて  
業務を正確に遂行するんじゃ！

**採用**

えー・・・  
めんどくさーい

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

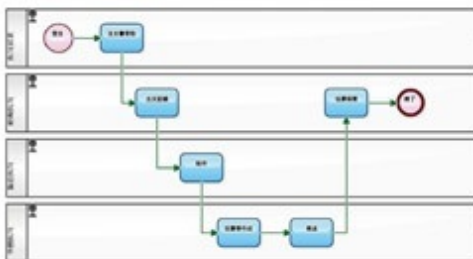
**描いた業務フローどおりに、  
業務を進めることができます**

株式会社クエストトラ 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

スマホでも！



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！









やはぎの  
BPM 解説コーナー



株式会社クエストラ 矢作

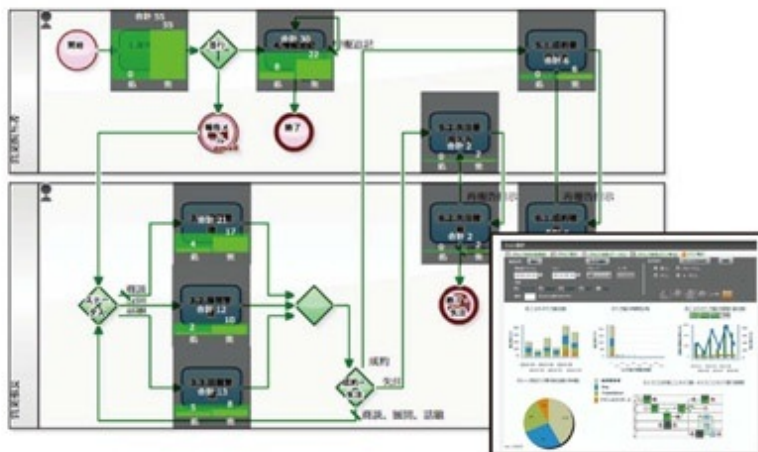
## 業務の最適化とは？

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

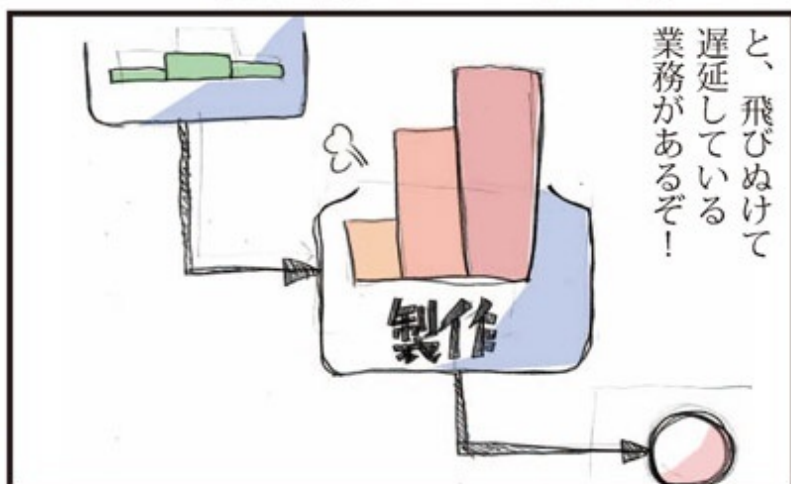
Questetra BPM Suite なら、業務の滞留状況も一目瞭然！



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

おうっ?

昔力タギで  
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



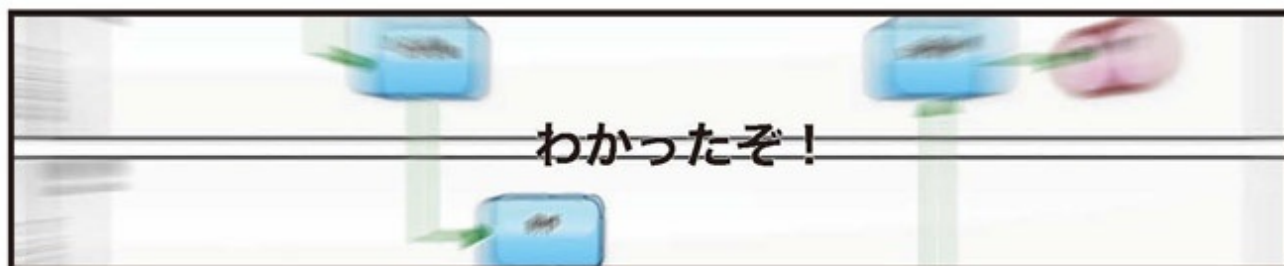
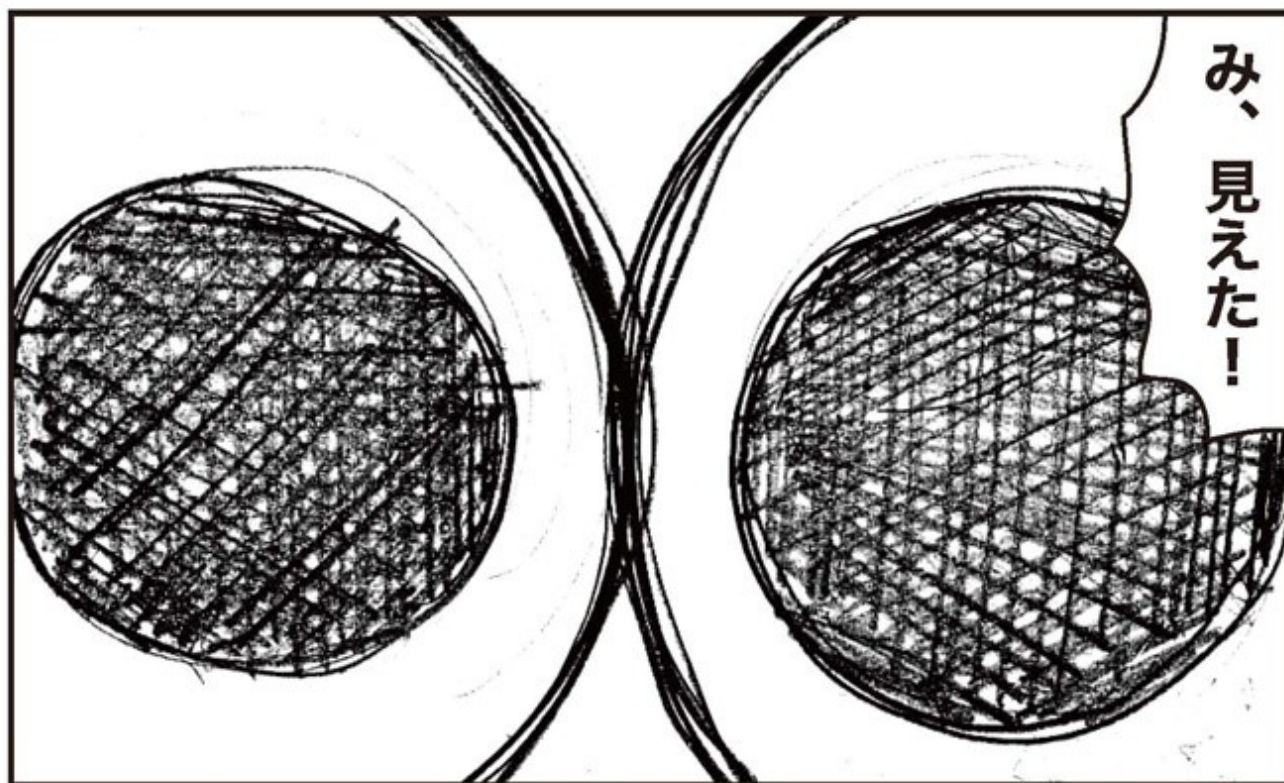
そう言われてものー。  
がんばってるんじやが、  
どうにもならんのじや…



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



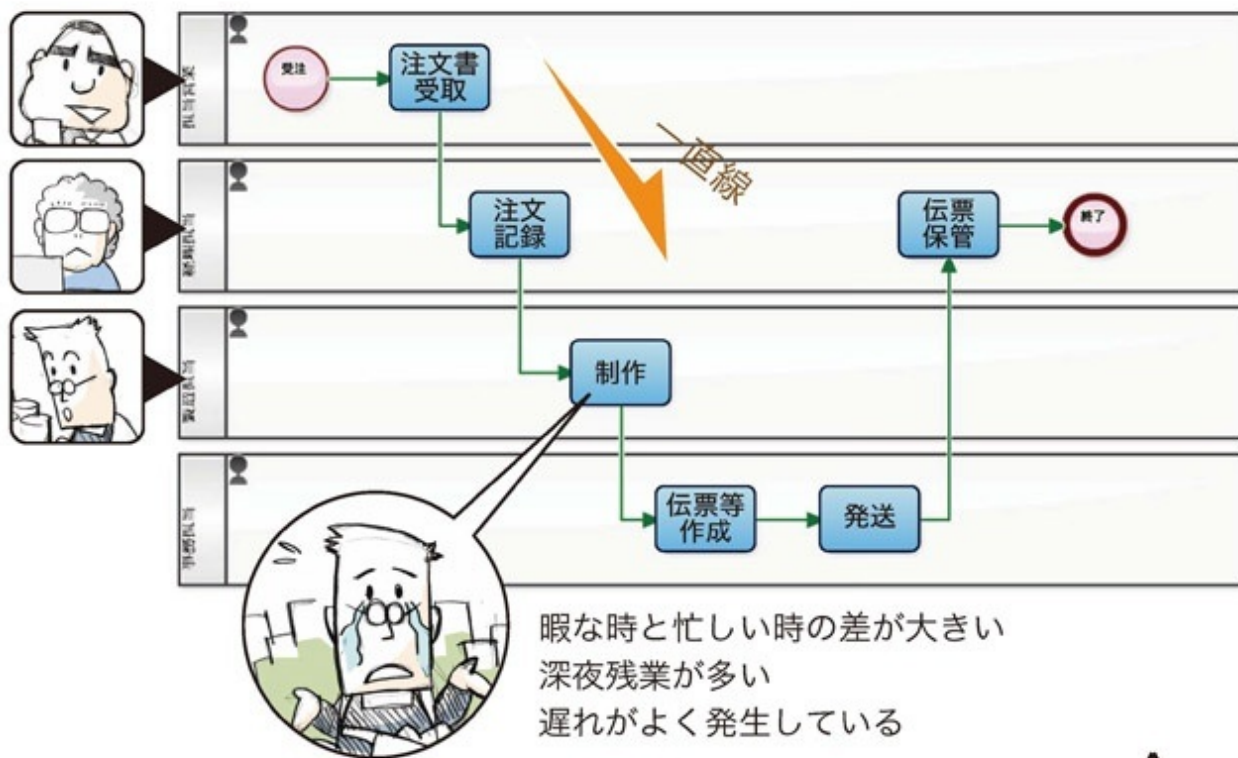


やはぎの  
BPM 解説コーナー

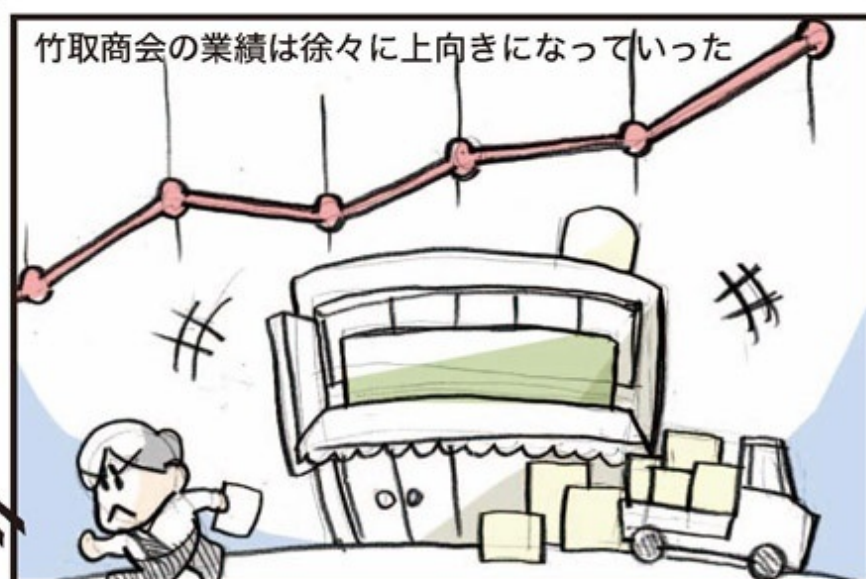
## たけお君は何が見えたのか？

株式会社クエストラ 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



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？





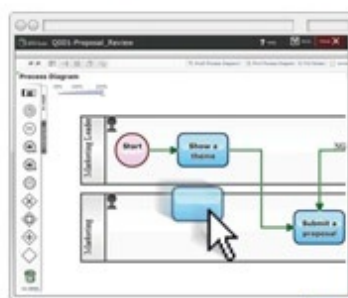
たけお君の 業務フロー改善ものがたり



## BPM サイクルとは？

株式会社クエストラ 矢作

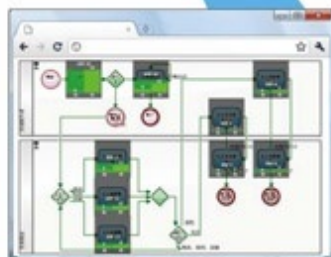
業務フローに着目した PDCA サイクルです



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

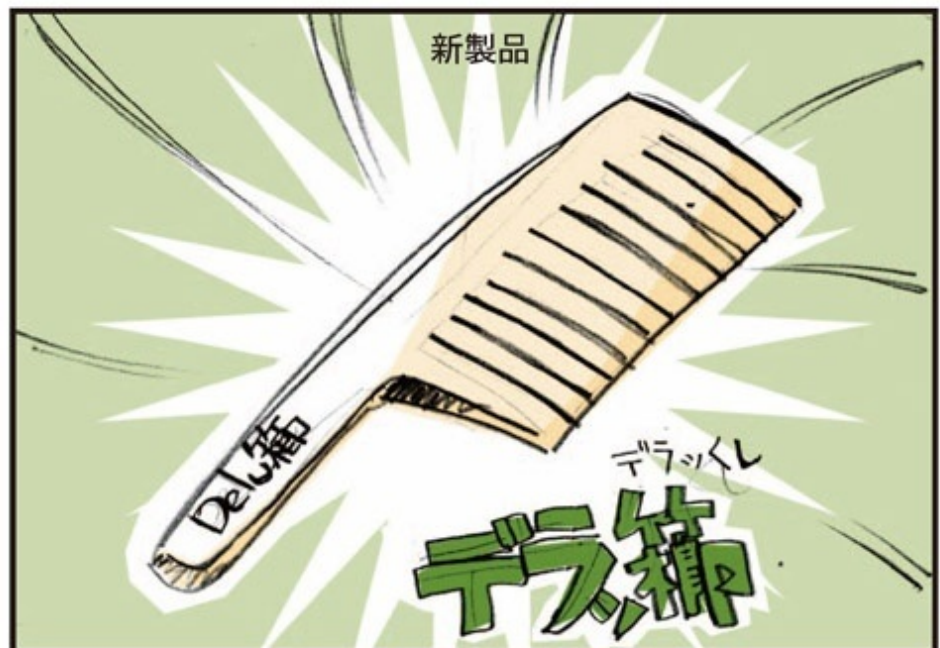
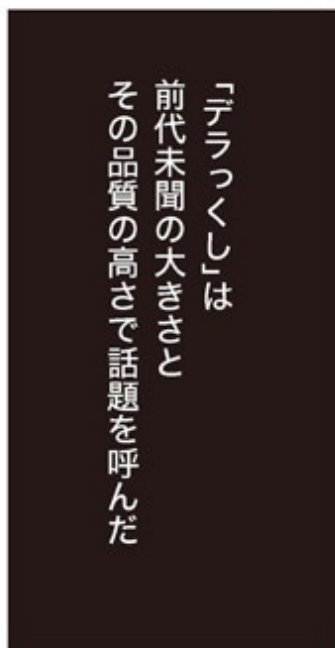


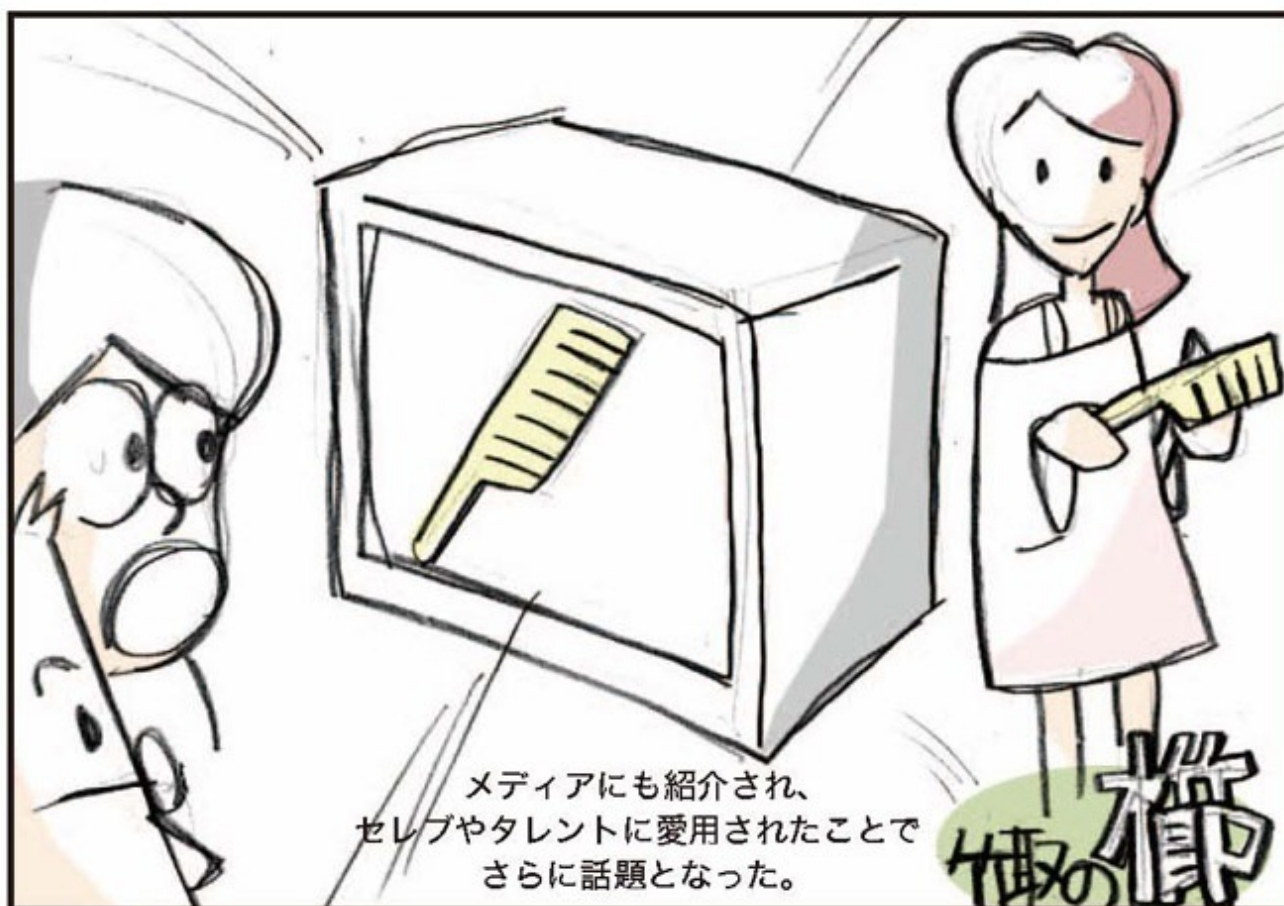
最初から百点のフローは作れませんし、組織や法制度などの変化に応じて業務フローの改善・最適化に取り組む必要があります。





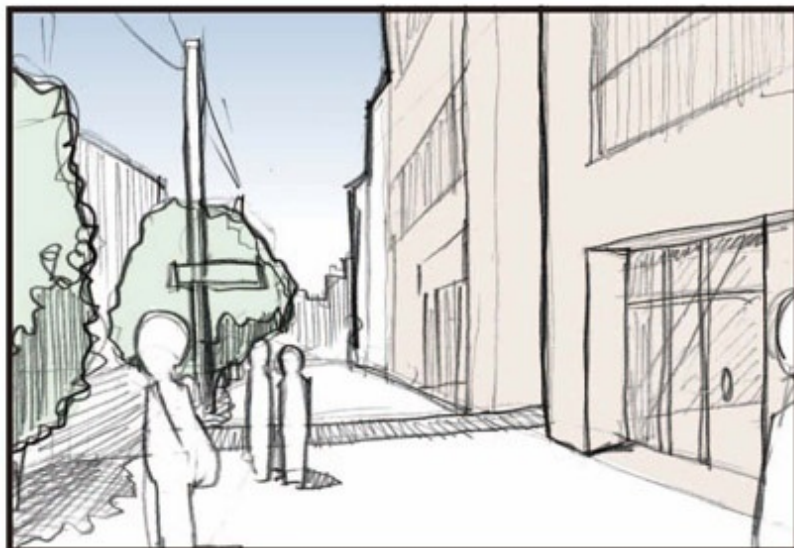
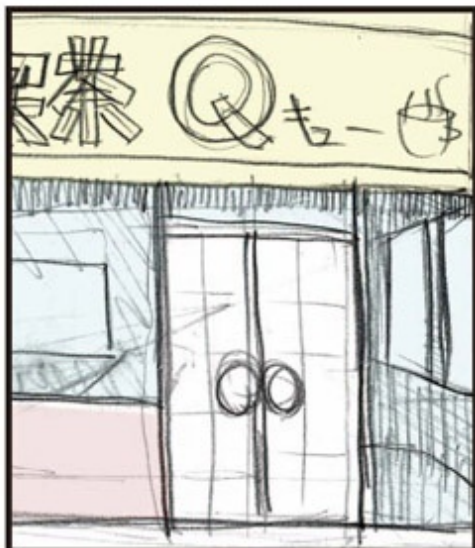
たけお君の 業務フロー改善ものがたり







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…



実は  
BPMというのがあってね！

まじかよ！  
いったい何からすれば  
いいんだい？



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  
いつちよ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  
新しい弟子を見つけにいくかの。

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。

The screenshot shows the 'Workflow Sample' website. The main content area features a workflow diagram titled '振替有給が忌引かは分からないが、とにかく休暇の申請' (Whether I can take paid leave or not, I just want to apply for vacation). Below the diagram is a table with columns for '申請種別' (Application Type), '申請日' (Application Date), '承認日' (Approval Date), '承認者' (Approver), and '申請状況' (Application Status). The sidebar on the right lists various applications: 申請系ワークフロー (Application System Workflow), 問合せ対応 (Inquiry Response), 申請メール配信 (Application Email Distribution), 報告顧客対応 (Reporting Customer Response), ドキュメント管理 (Document Management), 出退勤申請 (Attendance Application), レビュー (Review), 休暇申請 (Vacation Application), 原稿作成 (Manuscript Creation), パスワード発行 (Password Issuance), 申請企画書・提案書作成 (Application Plan/Proposal Creation), 日報・月報 (Daily/Monthly Report), 案内メール配信 (Guidance Email Distribution), 立替経費申請 (Advance Expense Application), 見積書作成 (Quote Sheet Creation), blog投稿 (Blog Posting), HTMLテンプレート (HTML Template), アイデア (Idea), 企画案 (Plan Case), 発注管理 (Order Management), 承認 (Approval), 契約 (Contract), 調達申請 (Procurement Application), 請求書発行 (Invoice Issuance), and 請求 (Request).

「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（オーガナイズーションモデル）について、探究していきます。

Shall we BPM? Business Process Management?

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



クエストトラコミックス



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