

現場で業務が滞る ランキングTOP3と解決策



nulab

3つの業務課題

本資料では、多くの企業で業務課題として挙げられる**ムダ・ムリ・ムラ**の**解決策**をご紹介します。



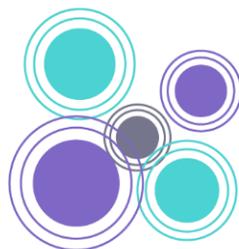
ムダ : 必要のない仕事をしている

解決策 → 業務見える化・業務削減・アウトソーシング/自動化



ムリ : あの人だけしか上手く対応できない

解決策 → SECIモデル・標準化・業務移譲/権限委譲

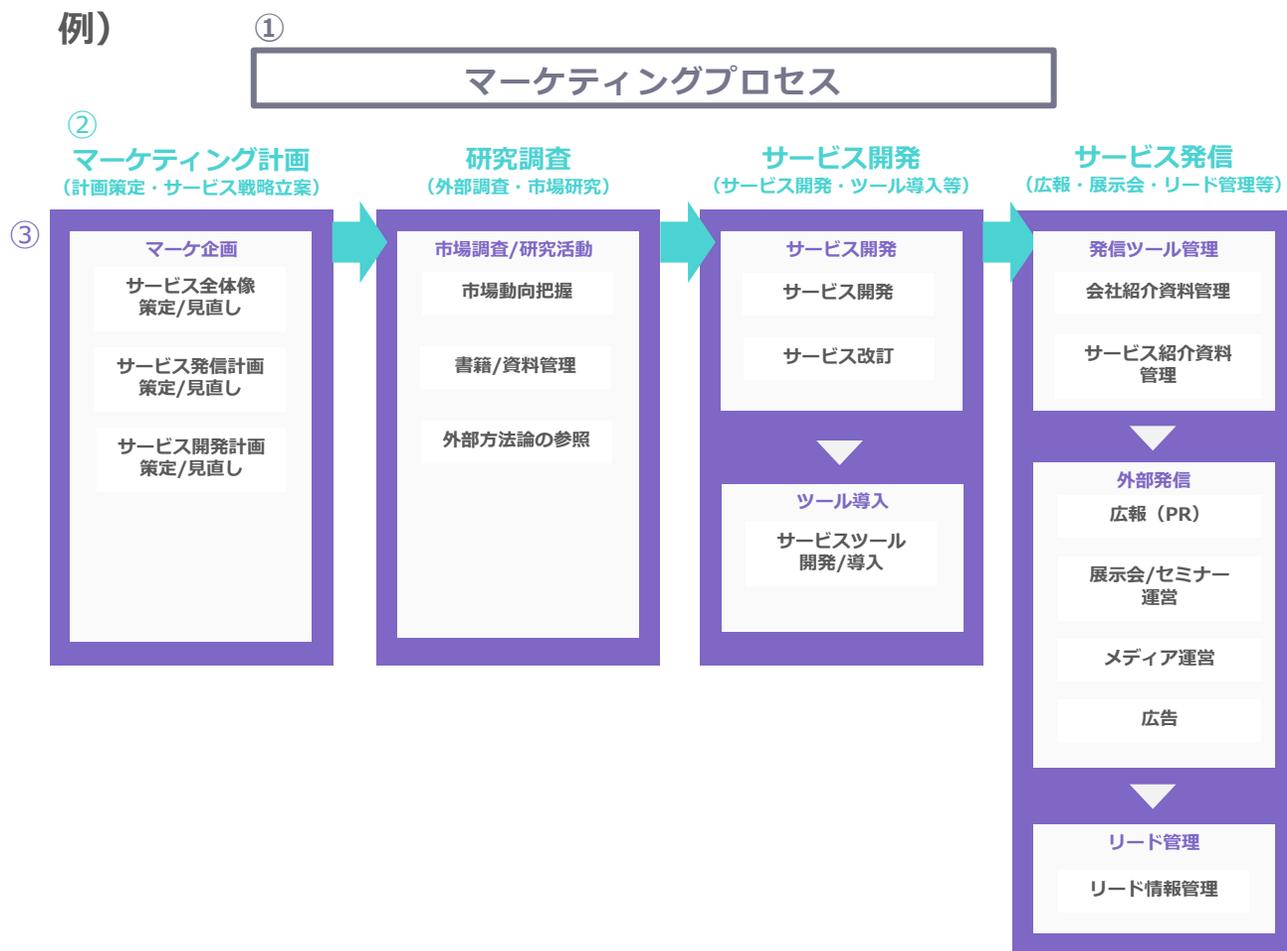


ムラ : パフォーマンスが安定しない

解決策 → タスク管理・進捗管理&フィードバック

「ムダ」の解決：STEP①業務見える化

事業・業務の一連の流れを示した**ビジネスプロセスマップ**を作成することで、**業務全体の関係性と課題を俯瞰的に見る**ことができるようになります。



作成手順

①事業レベル

自社が行っている事業を一つずつ分ける

②部門/部署/課レベル

各事業ごとに、関連する部門/部署/課を洗い出し、関係性を矢印で結ぶ

③業務レベル

各部門/部署/課ごとに存在する業務を全て洗い出し、業務の遂行される順番がわかるように並べる

「ムダ」の解決：STEP②業務の削減

ひとつおりに洗い出された業務のうち、**必要のないものを発見するためのキーワードと、削減の基準**を紹介します。

ネガティブ発見3大ワード

✓ わざわざ

例) 「基幹システム (SAP など) に登録するためのデータを、『わざわざ』集計して、『毎週』 (毎度毎度) インプットしているんですよ」

→ 集計しなくて済む方法はないか? 「毎週」ではなく「毎月」に頻度を減らせないか? 次期システムは、ムダな作業を発生させないようにできないものか?

✓ いちいち

例) 「『いちいち』倉庫に取りに行くのが地味に面倒」

→ 取りに行く頻度を減らせないか? 専用帳票でなければダメなの? そもそも紙ベースの運用をやめませんか?

✓ 毎度毎度

例) 「会議の『たび』 (毎度毎度) 板書内容を『いちいち』タイピングした上で、パワーポイントの資料に起こしています」

→ すべての会議に必要? 板書内容をカメラで撮影するだけでもいいのでは? 資料起こしは外注できないか?

参照: 沢渡 あまね『チームの生産性をあげる。——業務改善士が教える68の具体策』

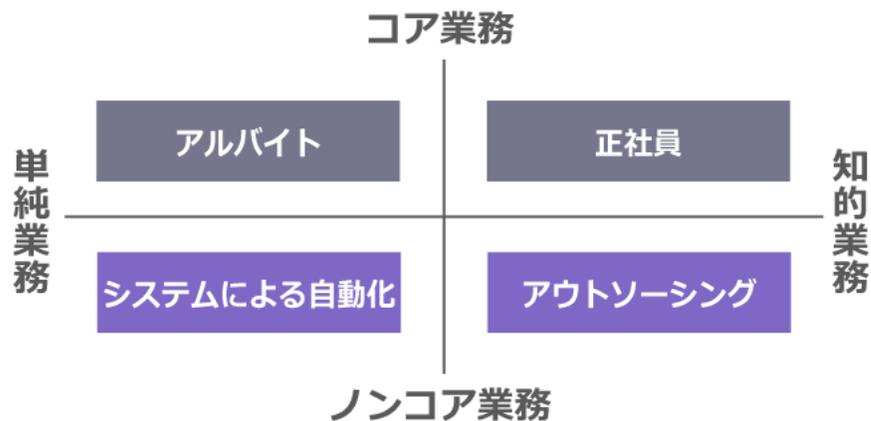
削除の基準例

- ・ 思い出す、探す、悩む、問い合わせるなど時間の無駄となっていないか
- ・ 慣習化・ルーティーン化されているだけの業務でないか
- ・ その業務をやらなかった場合に利益や売上にどの程度影響するか
- ・ 他の類似業務と一つにまとめてこなすことができないか

「ムダ」の解決：STEP③業務のアウトソーシング、システムによる自動化

必要のない業務の中でどうしても削減できないものは、アウトソーシングや自動化によって効率化しましょう。

業務の切り分け（コア/ノンコア業務、知的/単純業務）



コア業務

自社の強みや特徴を活かした業務を指し、実質的には直接売上を出している業務。

知的業務

一定の知識や経験などの専門性を用いる、やり方が決まっていない業務。

ノンコア業務

直接的に売上や利益に直結しない業務を指し、基本的にだれでも取り組める業務。

単純業務

規定のやり方に沿って行う、繰り返し作業の多い業務。

システムによる自動化の例

マクロ

Microsoft Officeのソフトに搭載されている自動化技術でExcel等の入力・集計作業や複雑な処理・繰り返し処理などをボタン一つクリックするだけで自動的に行うことができるようになる。

RPA

クリックやコピー&ペーストなどPC上で行う操作をあらかじめ決めておけば、決められた手順に従って処理を自動で実行してくれる。WEBページ上の情報を転記することによるリスト作成や、管理画面上の必要書類のダウンロードなど。

AI

「人工知能」と訳され、大量のデータが学習されることで、自ら考えて判断することができる。電話・チャット対応といった音声面や、異常検知を行う画像・映像面などで用いられる。

「ムダ」の解決事例

“必要のない仕事をしている” というムダを解決した事例を紹介します。

“

■対象

グループ8社の課題だった「データの拡散」

■背景

これまでは、連絡手段がメール、プロジェクト管理がエクセル台帳、かかった工数の記録は社内システムと、記録する場所が異なっていました。このため入力の負担が大きく、更新が漏れることも多く、情報の整合性がとれない問題が起きていました。入力データの信頼性が乏しいので、プロジェクト改善や品質改善に活かすことができないという、「データの拡散」による深刻な問題を抱えていました。

■方法

週1回のペースで進捗会議を行っているのですが、以前はエクセルに進捗状況を転記したものを画面に投影して進捗確認を行っていました。現在はBacklogの課題一覧を画面に投影したり、Backlogから1週間分の課題だけを抜き出したり、内製の週報ツールを活用するようになりました。

※Backlog…様々な業種で使われているプロジェクト・タスク管理ツール

■効果

転記する工数が減り、進捗会議の時間も以前は1時間程度かかっていたものが、40分程度で終了するようになりました。

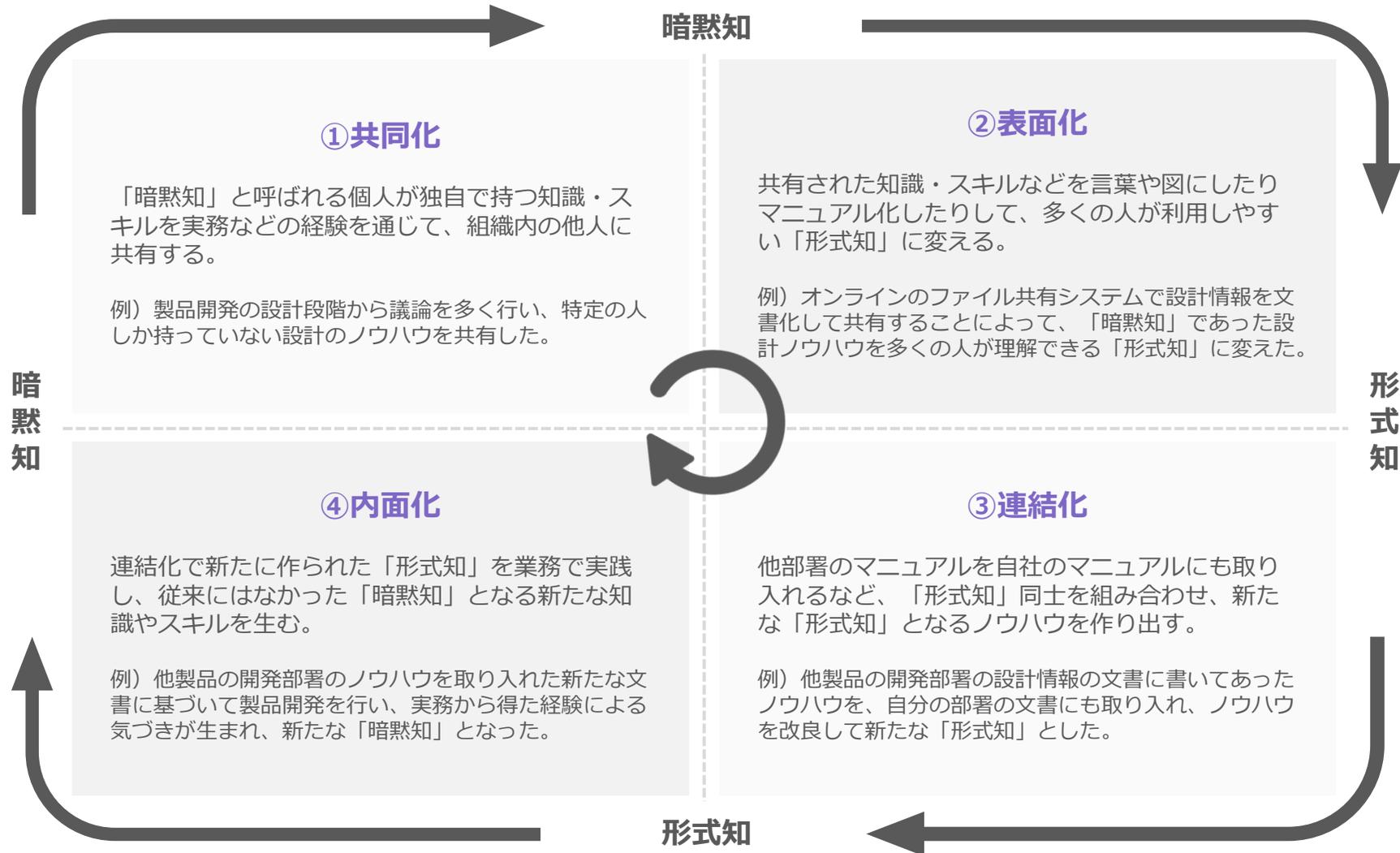


老舗システム開発会社
株式会社両備システムズ

”

「ムリ」の解決：STEP①SECIモデル

SECIモデルを用いると、個々人の知識や経験が組織に共有されて、それらが組み合わさったノウハウが個人と組織全体に蓄積されるようになります。



「ムリ」の解決：STEP②標準化（マニュアル化）

自動化や外注ができない繰り返し業務や、重要度・危険性が高い業務は**誰もが効率的に一定の品質**でこなせるよう**標準化**を進めなければなりません。

マニュアルの 構成案作り

マニュアルのタイトルや目的・見出しなどの構成案を決定する

業務内容の リストアップ

ビジネスプロセスマップの該当業務の流れを参照し、作業が発生するタイミングを確認しながらマニュアルに記載する業務の内容を挙げる

業務内容の 整理

リストアップした業務内容を担当者ごとに時系列順に並べるなど、わかりやすく整理する

視覚的な工夫

使用者に伝わりやすいように、スクリーンショット画像や動画を用いて、マニュアルを視覚的にわかりやすいものにする

運用・検証

実際にマニュアルをみながら作業を行う。マニュアルの運用担当者を決め、定期的に不足点や改善点を集約し、反映できるようにする

「ムリ」の解決：STEP③業務移譲 / 権限委譲

属人化の解消として、その人個人にしかできない仕事を別の人に任せる**業務移譲**と、上司の持つ業務権限の一部を部下に与える**権限委譲**が必要になります。

業務移譲のポイント



誰が見ても共通の認識が持てるマニュアルやチェックシートに落とし込む



マニュアルやチェックシートは現状の業務に沿って定期的に更新する



業務に関連した書類をいつでも確認してもらえるよう、共有スペースに保存する



顧客や関係者とのメールやメッセージの過去のやり取りも共有する

権限委譲のポイント



社内全体で方針を共有して、必要な予算や協力を得やすい状態を作る



どこからどこまでを自分で判断していいか、部下の裁量を与える範囲を明確にする



最終的な責任は上司にあることを伝え、定期的な報告やアドバイス、フォロー・評価を行う



短期的な成果にこだわりすぎず、長期的な視点で部下の成果を評価する

「ムリ」の解決事例

“あの人だけしか上手く対応できない” というムリを解決した事例を紹介します。

“

■対象

開発と事業部間での進捗管理

■背景

ストックフォトの基幹システムとWebサイトの同時リニューアルで、開発部門と事業部の連携が増えました。それにともない、Webサイト開発などのプロジェクトが同時に走っており、開発と事業部間での進捗管理が難しくなっていました。

■方法

Backlog導入で、事業部側のシステム開発のプロジェクト管理の意識がかなり変わりました。今まではシステム開発部門が請け負う全案件を事業部が俯瞰できる仕組みがなかったので、スケジュールの問い合わせが頻繁にありました。その結果「システム部門に頼めば、よしなにできてる」ような状況になってしまい、システム開発部門に調整負荷がかかりすぎていました。Backlogを導入したことで、事業部側でも開発の進行管理を把握できるようになり、システム部への問い合わせが減り、調整負荷も軽減しました。

※Backlog…様々な業種で使われているプロジェクト・タスク管理ツール

■効果

今では、事業部が先導してプロジェクトを管理できるようになったので、開発部門では最初の開発期間の提示だけして、あとは開発にリソースを注げるようになりました。



”

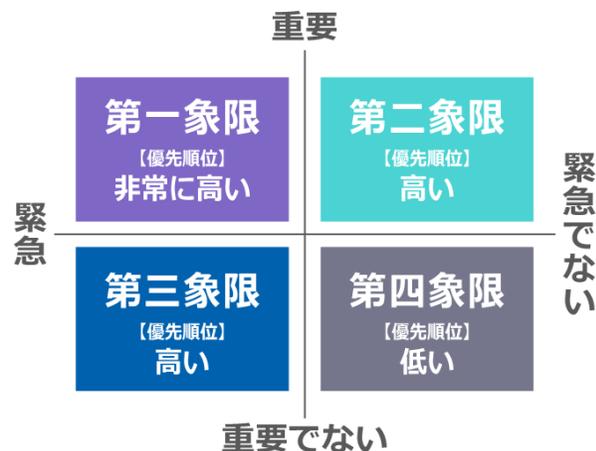
「ムラ」の解決：タスク管理（優先順位づけ）

チームとして抱えているタスクの優先順位を正確につけることで、必要時間の不足やタスクの抱えすぎによる成果物の質の低下を防げるようになります。

タスクリストの作成

自分やチームで取り組むべき仕事を全てリストアップし、1箇所にまとめる。できる限り、設定するタスクの粒度は1日で終わる大きさまで細分化する。

緊急度と重要度のマトリクスから優先順位づけ



第一象限→第三象限→第二象限→第四象限の順序で各タスクを優先順位づけを行う。

担当者とタスク処理時間の見積もり

誰がどのタスクを担当し、どの程度の時間がかかるかを見積もる。他部署の協力が必要な場合は、そちらも考慮する。

期限の設定と見直し

期限が決まっていなかったタスクの日にちを設定し、もし期限通りの遂行が難しいと考えられるタスクがあれば期限や担当者の見直しを行う。

「ムラ」の解決：進捗管理&フィードバック

メンバーが担当する業務の進捗を把握し、進行状況や方向性のズレが起きないように適切なタイミングでフィードバックを行うことで、プロジェクトやタスクによってパフォーマンスの高低が生まれないようにします。

ポイント



進捗/作業状況の見える化

毎朝10～15分の進捗報告ミーティングやチャット報告、その他にオンラインでリアルタイムで確認できるタスク管理ツールの利用がオススメである。



マイルストーン設定（中間目標の確認）

プロジェクト内で節目になる部分や、遅れてしまうと今後のスケジュールが破綻する可能性の部分に設定し、進捗状況の把握とフィードバックを行う。



メンバーの適性を把握

メンバーのスキルや性格（楽観的/悲観的など）に応じて、指示の仕方を変える。



追加タスクによる影響を考慮

タスクを追加した結果、プロジェクトのスケジュールに影響が及ぶようであれば、担当やスケジュールを見直す。

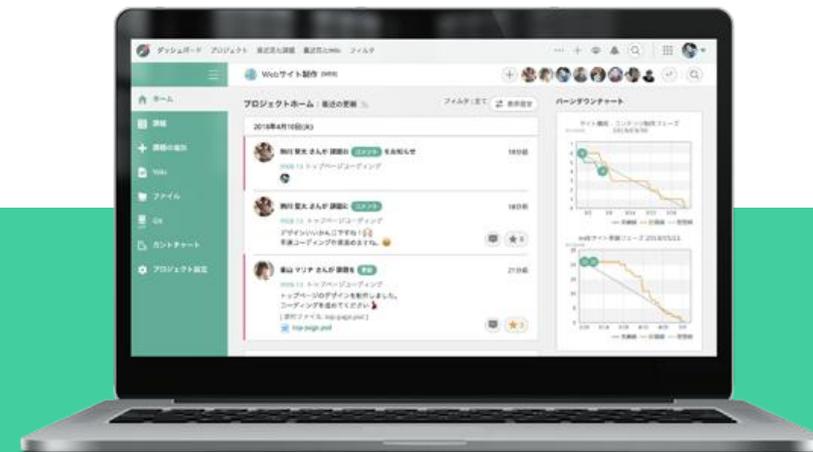


メンバーと話し合える空気作り

ミスや問題をチームで共有できる雰囲気を作り、正直な進捗報告が行われるようにする。
(失敗に対する注意や指摘に留まらず、次回改善に繋がられるような建設的な話にフォーカスする)

＼あなたの会社で守りのDXを加速させる／

プロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」



プロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」 サービス概要

サービス概要

Backlogはウェブ制作、ソフトウェア開発、大手広告代理店、全国版新聞社など様々な業種で使われているプロジェクト・タスク管理ツールです。

基本機能

①タスク管理

チームメンバーの作業を「課題」として一箇所に集約し、作業内容・担当者・スケジュール・優先順位を視覚的に管理できます。

②プロジェクト管理

会社内のあらゆる仕事を「プロジェクト」として管理します。業務の全体計画からチームメンバーの作業の詳細まで、プロジェクト内で一括管理できます。

③全体計画をガントチャートで可視化

タスクの開始・進捗・終了など「プロジェクトの全体計画」を棒グラフで自動生成し、計画の全体図が見える化できます。

[サービス詳細はこちら](#)

会社概要・お問い合わせ

多くの企業様に導入いただいています

TOYOTA



よろこびがつなぐ世界へ
KIRIN

**ITOHU
ITOCHU**

KDDI
KDDI Web Communications

MUFG
三菱UFJ銀行

あなたのいちばんに。
FFG ふくおかフィナンシャルグループ

FUJITSU

STARFLYER

NTT Communications

SKY ★
SKYMARK AIRLINES

KOBE



あしたを、つなぐ — 野村不動産グループ
野村不動産ホールディングス

TOPPAN

東洋経済新報社



地球とつながるよろこび。
YAMAP

ADX

Company Info

社名：株式会社ヌーラボ
所在地：福岡県福岡市中央区大名1丁目8-6 HCC BLD.
代表者：橋本正徳
設立：2004年3月
問合せ：<https://nulab.com/ja/contact/>