

進化する業務のベストプロセスの提供をめざす



NECソフト(株)ビジネスソリューション事業部
マネージャー

網敷光剛

業務改革の手段として

企業には、社員が申請して上司や主管部門が承認していく作業が数多く存在します。例えば、交通費の精算や勤怠などの総務業務が典型的であり、また全社的には稟議や受発注等の基幹業務が該当します。申請や稟議は、紙を持ち回っていくつかの承認を経ていくという流れがあり、これをシステム化するのがワークフローのターゲットとなるわけです。

当社はまず1996年に、業務のプロセス分析やコスト分析を通じて業務プロセスの改善を図るKAISHA Modeler Proを製品化

しました。当時は業務改革(BPR:ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)が企業の最大の関心事であり、組織、業務プロセス、コストの見直しを行い、業務の飛躍的な改善を図る様々な手段が講じられました。

KAISHA Modeler Proは、組織、業務プロセス、コストの3つについてわかりやすく目に見える形に図化したうえで現状を把握し、そこから業務改革を図ってあるべき姿をモデリングするのが最大の特徴としています。目に見えることによって、作業のムダがすぐ発見できます。現状業務のプロセス分析やコスト分析を通じて、業務プロセスの見直しを行って新業務をモデリングするわけです。

当初はワークフロー製品を提供していませんでしたが、お客さまの2年間にわたる使用を通じて、ワークフローへの要望が高まりました。そこで最適なワークフローを提供してお客さまの業務改革を手助けするものとしてワークフロー製品ActiveFlowを開発し、それとの連携や機能強化を図ってKAISHA Modeler ProをActiveModelerとしてリニューアルして、2000年5月にKAISHA Modeler ProシリーズActiveModeler/ActiveFlowを販売開始しました。

業務改革を実行するにはいろいろな手段があり、単体としてのワークフローや個々の業務システムを構築するのも1つの方法です。もう1つは、当社のKAISHA Modeler Proシリーズのように、トータルなワークフローという概念で個々の作業自身が簡単に乗るようなエンジンを構築し、業務プロセスの分析からワークフローの利用、管理までの一連の流れをシームレスに提供するという方法です。

当社では、お客さまが業務改革を前提にあるべき姿を実現する手段として、ワークフローを提供したいと考えています。そのあるべき姿とはお客さまが業務分析を行い新たな業務プロセスモデルが作られたときのもので、業務は進化していくものです。したがっ

て、ワークフロー化して終わりではなく、ワークフローの構築はまた新たなステージの始まりなわけです。1回ワークフロー化したあとで、さらにどう改善していくかサイクリックな流れを作っていくお手伝いをしていくことこそKAISHA Modeler Proシリーズの役割とってよいでしょう。

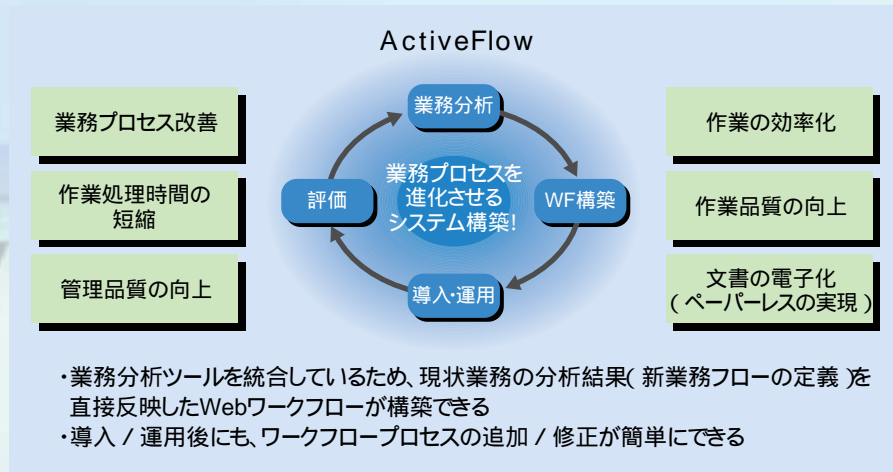
トップダウン的なアプローチ

ワークフローには、グループウェアをベースとしてメール機能などを積み重ねていったものなど、機能を数多く付加した製品もあります。それに対して、当社のActiveFlowはワークフロー特化型であり、しかもインターネットに着目してWeb上で行う形態となっています。そのため手がかからない、変更しやすい、価格も手頃といった軽さが特徴です。

一方で、業務改革を目的としていますのでトップダウン的なアプローチを得意としています。この点は、ワークフローをベースとした製品がボトムアップ型にならざるを得ないのと大きな違いです。トップダウン的なアプローチのもとでは、業務企画部門で業務プロセスの分析を行って業務改革を推進し、情報システム部門で開発維持管理し、各部門でワークフローを利用するという全社的な使い方が可能となります。

もちろんボトムアップ型が有効な場合もあります。それは特定の部門で使用するときなどです。しかし、仕事がいりいろな部門にまたがって遂行される場合は、ボトムアップだと各部門の都合のよい方向にまとめられがちです。全社的に業務の効率化や競争力の向上、コスト削減などトータルな最適解を求めようとするならば、トップダウン型で全体の仕事の流れを把握するようにすることが必要となります。

ましてや今後Eコマースが進展してくれば、外部からインターネットを通じてデータが企業内部の業務に直接入ってくるしかけを



作らなければなりません。外から社内にてデータが一貫して流れるようにして、Eコマースとワークフローの接点を考えることが必要なわけです。社内での大きな業務をワークフローに乗せるのは当然ながら、外からの受注から外への発注までを連携させて全体をシームレスにしていくことがワークフローに求められてくるでしょう。まさに、トランプ・インターナショナル・ジャパン株式会社様が取り組まれている方向です。

業務の変化に対応できるためのシステム変更の重要性

KAISHA Modeler Pro シリーズでは、ビジネスプロセスの再構築を投資対効果を確認しながら実行できます。ABC(Activity Based Costing)分析により今までどれくらいかかっていたかという実態を明らかにでき、ワークフローを構築したときにはこうなるであろうという予測ができるわけです。そのため、コスト削減(収益増大)に向けてデータの裏付けのある説得力のある指標が立てられます。また、人員の最適配置やリードタイムの短縮による生産性の向上が大きな導入効果です。

業務プロセスには、いろいろな種類があることもあって、企業がどの業務プロセスを選ん

でどう実現していくかによってワークフローは多岐にわたります。しかし、社内的にはワークフローは統一されるようにするべきでしょう。それには簡単にワークフローが定義でき、手早く対応できることが大切なことです。また、システムは必ず陳腐化していくため、業務の変化に追従できるようにすることが必要です。ワークフロープロセスの追加や修正を行って進化していかなければなりません。

業務改革を実行するといっても欧米のようなドライな方法は、日本の企業風土では必ずしも適していません。やはり日本では、業務改革を目的としたワークフローを導入する場合には、日本の企業風土や業務特性にマッチするとともに、業務の進化に追従できるように簡単に変更できることがポイントとなります。ソフトウェア会社は、個々のお客さまに対応したシステムを作っていく必要があるわけです。

日本企業のニーズに合った業務改革を推進していく上でのワークフローの導入のしやすさでは、KAISHA Modeler Proシリーズは圧倒的に有利であると考えています。業務の日々の改善という一連の流れの中で、ワークフロー自身の変更もそのまま楽にできるからです。ベストなワークフローエンジンの上でお客さまでも変更しやすいようにシステムを組めるのがKAISHA Modeler Proシリーズの強みとってよいでしょう。