

システム運用を常駐者+バックヤード支援でコスト最適化

背景

業務属人化の改善

情報システム部門が担う業務は複雑であり、管理すべき情報なども多岐に渡ります。

むしろそれらを部署内で完全に共有し、理解することは難しく特定の担当者に属人化してしまうケースが少なくありません。しかしそれでは組織内の個人への依存度が高まり、いざという時の障害になりかねません。

マニュアル化などの対策を取ろうとしても日々の業務に忙殺され、改善の機会を見つけるのが難しい企業も多いのではないのでしょうか。

ご担当者様の退職による人員不足と業務品質低下の課題

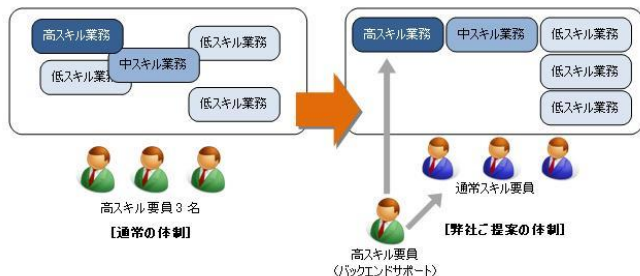
今回ご紹介するお客様は、Windows7 への移行プロジェクトが進む中、ご担当者様の退職による人員不足と業務の全体的な品質低下が課題となっていました。

お客様は、当該の業務内容のアウトソースを計画。「SE サービス」として技術者の派遣を行っている弊社にお声掛けいただき、業務の引継ぎとその後の管理、品質改善についてご支援させていただきました。

ご提案

要員スキル/コストの最適化

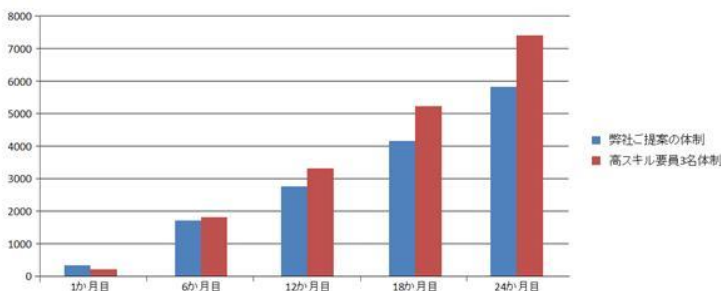
アウトソース対象の業務は 3 人/月のボリュームがあり、高スキル～低スキルのさまざまな作業が混在しておりました。一般的には、必要とされる最も高いスキルに合わせて要員のアサインを行いますが、低スキル作業のボリュームが比較的多かったため、スキルミスマッチが起き要員コストの無駄が生じます。



そこで、各作業のスキルレベルの分類を行い、高スキルが必要な業務については高スキル要員が標準化とバックエンドサポートを行い、通常スキル要員 3 名の体制で対応する方式をご提案。これにより各業務に対する要員とのスキル/コストを最適化することができます。この方式では、3 人/月の作業に対して 3.2 人月の工数を使用することになりますが、要員のコストの差により全体のコストを下げるのが可能となります。

コストメリット

作業品質の維持向上のため、最初の 2 か月については高スキル要員がフルで参加し、業務の標準化や運用フローの整備を実施。そのため、導入時のコストは高スキル要員 3 名体制よりも高くなりますが、5 か月目で逆転。それ以降、長く続ければ続けるほどコストメリットが大きくなります。



上記の作業品質についての対策とコストメリットが決め手となり、最終的にご採用頂きました。

作業内容

①1 か月目

- ・引継ぎ、OJT を 4 名体制で実施。
- ・実施内容：
 - ・現状の調査
 - ・標準化へのタスク項目洗い出し
 - ・ドキュメント作成(作業手順書、運用フロー図等)
 - ・運用フローの確立

②2 か月目

- ・1 か月目で確立した手順に沿って作業を実施
- ・実際の運用の中で、作業手順やフローの改善等の改善活動を実施

③3 か月目

- ・2 か月目までの業務状況に応じて、対応日数/契約金額を調整

作業効果

要因コストの削減

業務で必要となるスキルに応じた要員をご提供させていただくことで、高スキル要員 3 名での想定に比べ、全体の約 2 割のコスト削減を実現。

業務標準化による作業品質の維持・向上

フロー図や作業手順書として業務を明文化することで、引継ぎ後の品質低下を防止。さらに業務改善を行い、品質の維持・向上と効率化を実現。今後の要員交代などで発生する引継ぎも効率的に行える状態を維持しています。

弊社利用による効果

今回の案件でもっとも重要であったのは 3 人の要員のお互いの業務把握です。要員コストの最適化と同時に、3 人の間における業務内容の理解度を統一しなければ、本来の属人化への対策にはなりません。

IHS では社員同士の情報共有を完全なものとし、標準化と明文化を徹底することで、作業員以外にも本社に勤務するバックヤードの人間による業務補完を実現。それぞれが連携することで、対応力の強化とヒューマンエラーの防止につながっています。