

# 標準化へ向けた業務の改善支援

## 背景

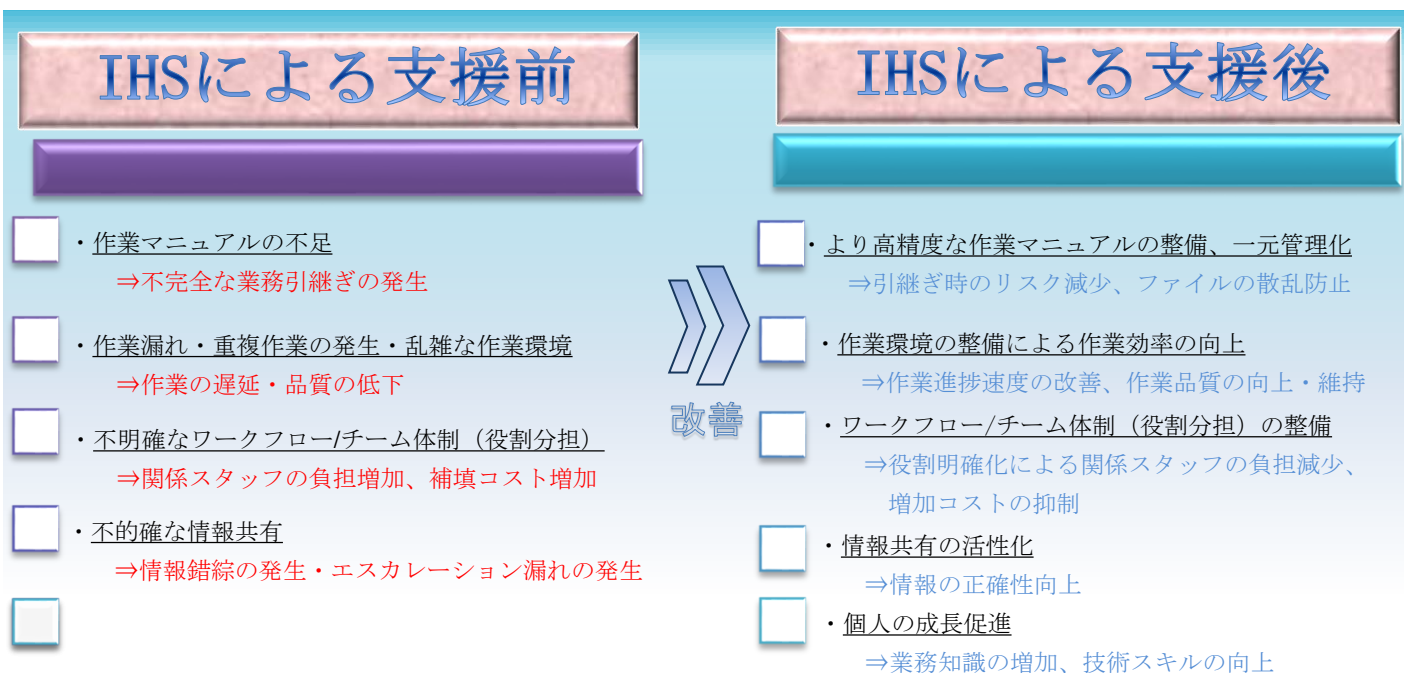
高度化・複雑化するシステムをいかに安定的に運用するか。これは情報システム部門に課せられた大きな命題です。しかし、一部のベテラン社員に頼った属人的な体制によって安定的な運用の継続が困難になる、というご経験をお持ちの方も多いのではないのでしょうか？

今回ご紹介させて頂く事例では、お客様先にてヘルプデスク/PCキッティング業務が継続困難な状況に陥っていました。前任者からの引き継ぎ後、属人化されている作業が多いことや新任の担当者の経験不足によって、多くの不安要素を残したまま業務遂行に入ってしまったそうです。そうした中、このような現状を打破したいとのご相談を受け、弊社にて業務改善のご支援をさせて頂きました。

## 概要

業種	化粧品の企画・開発・販売
目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務の標準化・効率化</li> </ul>
作業規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用ユーザー数: 約 1,200 名</li> <li>管理対象 PC 台数: 約 600 台</li> </ul>
作業期間	約 1 ヶ月
作業ボリューム	約 1.5 人月
作業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地環境の調査</li> <li>原因分析・改善策の策定</li> <li>PDCA サイクルの実施</li> <li>ドキュメント作成・整備</li> </ul>

## 作業効果



## 弊社利用による効果

### 1. 安定的なサービス提供

俗人化が排除されることにより、安定的なリソース提供（イレギュラーによる交代・増員等）が可能になりました。また、リソース提供が安定することにより体制の安定化によるサービスレベルの維持につながりました。

### 2. 社員の業務分離

現状の可視化を行うことにより、業務の責任範囲を明確に出来ました。それにより、管理すべき範囲を整理しお客様社員の方々が本来しなくても良い業務から開放されることになりました。

### 3. 新規業務への着手

お客様負担軽減により、課題として上がっていた作業への着手スピードが格段に向上。また、サービスリリース後の定常運用業務を既存体制で対応することによりお客様への運用コストメリットが向上いたしました。

## 作業内容の詳細

### 1. 現状調査

弊社の技術担当がお客様先へ訪問し、現場環境の調査を実施。業務内容やタイムスケジュール、現状の問題点を現行の担当者へヒアリング。併せて関係する周囲の方々へもヒアリングを行い、不満に感じている点や希望されている点の洗い出しを実施。

#### (1) 現行担当者へのヒアリング結果

- ・業務内容としてはヘルプデスク対応とPC キット作業の2つ
- ・前任担当者の退職に伴って要員を交代した経緯があり、業務を引き継いで2週間程度を経過
- ・PC キット作業に多くの時間を費やしてしまい、他の業務に支障が出ている
- ・作業に必要なドキュメントの保管場所が分からない

#### (2) 関係する方々へのヒアリング結果

- ・作業の進捗が遅い、作業ミスが多い
- ・一度教えたことを繰り返し質問してくる点、不明点を自身で調べるといった努力が見受けられない点がある
- ・正確な報告が挙がってこず、業務進捗の把握が難しい

続いて、高負荷の原因を明らかにするため、ヒアリング結果を基に分析を実施。また、1つの作業に対する工数を計測し、負荷の度合いを数値化。これにより、以下の課題を改善する必要があることが分かりました。

- (1) 前任担当者の退職時に業務引き継ぎが正常に実施できていない
- (2) 業務に必要なドキュメント類が不足している、散在している (→環境要因)
- (3) 現行担当者自身のテクニカルスキル・ビジネスマナーの不足による作業遅延や報告・連絡・相談の欠如 (→人的要因)

### 2. PDCA サイクル手法を利用した業務改善



※PDCA サイクル手法とは… Plan(計画策定) / Do(計画実行) / Check(効果測定) / Action(修正行動)を順番に実行すること。  
※実施項目の一部を抜粋しています。

#### 1. Plan (計画策定)

課題を要因ごとに分け、改善策を策定。個人のスキルに依存しないよう、改善策を盛り込んだワークフローを策定。人的要員については、今後の担当者変更の場合にも利用できるよう留意致しました。

##### (1) 作業に関する部分

- ・作業効率向上／作業ミスの減少／作業マニュアル整備／ファイル管理規定の設定

##### (2) 人的要因の部分

- ・基本的ビジネスマナーの向上／役割／体制の理解促進

#### 2. Do (実施)

##### (1) 作業に関する部分

- ・作業ミスの減少を図る為、キット作業用チェックシートの作成、運用を実施
- ・弊社技術担当が作業マニュアルを新規作成・整備し、利用規定を設けて一元管理を実施
- ・必要となるハードウェア/ソフトウェアを揃え、PC キット作業の同時並行作業台数を増加

##### (2) 人的要因の部分

- ・作業漏れ対策や業務優先度付け・進捗管理を徹底する為、現行担当者と共にタスクスケジュールを作成
- ・机上整理/PC 内のファイル整理の徹底、目標設定、報告／連絡／相談方法の指導を実施

#### 3. Check (効果測定)

- ・定期訪問し、現行担当者とのレビューを実施。別途関係者ともレビューを実施し、負荷度合や改善効果を確認

#### 4. Action (修正行動)

- ・弊社のフォロー体制の強化／未達成部分の洗い出し／ヘルプデスク業務への参画