

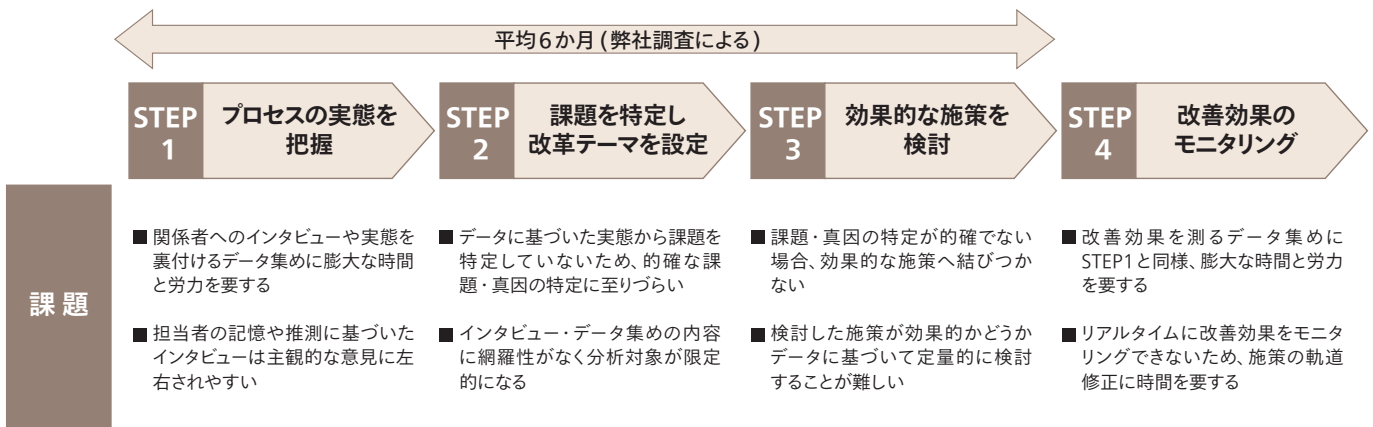
# 従業員の声と業務データの活用による 業務改革支援サービス

各種ツールを活用した独自アプローチを用いて業務実態を客観的に把握することにより、業務プロセスの最適化を推進

経営環境が急激に変化するVUCA時代に伴い、企業の組織や業務が日々変化する中、経営管理ツールとしてERP等のシステムを導入したものの、自社業務の実態を把握できていない企業が依然として多い状態です。アビームコンサルティングは、「サーベイツール」と「プロセスマイニングツール」を活用し、従業員の声や業務データに基づく客観的な分析をスピーディに実施します。分析結果をベースに業務プロセスや業務課題を視覚化することにより、企業や組織の効果的な業務プロセス改革を支援します。

## 従来の業務改革アプローチの問題

多くの企業が業務改革に取り組んでいるものの、業務担当者への個別ヒアリングや、個人的な経験に基づく課題の特定・施策検討に始終しているケースが散見されます。効果的な改革に結びつけるためには、業務実態をデータにより客観的に把握し、実状に即した施策の実行に取り組むことが重要です。



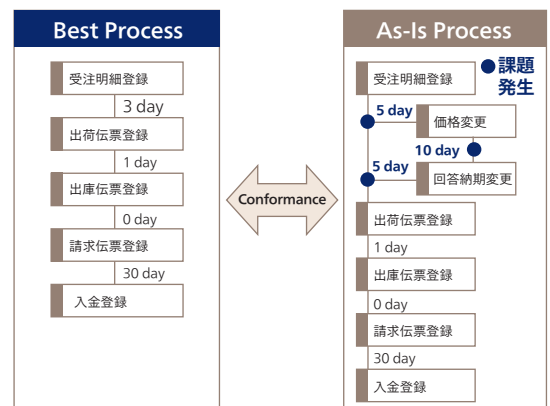
## アビームコンサルティングが提唱するアプローチ - X&O

アビームコンサルティングは、X&Oアプローチを用いて業務プロセスの実態を客観的に把握し、課題と真因を正確に特定します。

- 業務データ (Operational Data: Oデータ) を発掘するプロセスマイニングツールを活用して「何が」業務プロセスとして発生しているのかを特定
- 従業員の声 = 経験 (eXperience Data: Xデータ) を発掘するサーベイツールにより、「なぜ」その業務が発生しているのかを特定

## 業務プロセス可視化から「何が起きているのか」課題を特定

Oデータ（「何が」を特定する業務データ）をもとに、プロセスマイニングツールを活用して業務プロセスを可視化します。例外処理や非効率なプロセスを発見し、課題の特定に繋がります。例えば、受注業務における頻繁な受注伝票変更、キャンセル・入力ミスといった非効率プロセスを、短時間で漏れなく特定することが可能です。また、「あるべき業務プロセス」を定義したうえで可視化をすることにより、現状がどこであるべき業務プロセスからどれだけ逸脱しているのかを視覚的に比較可能です。



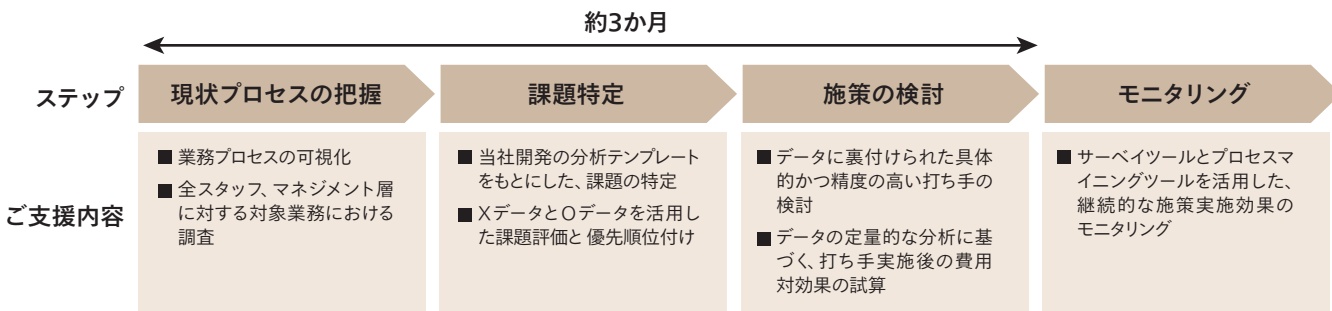
## 従業員の声から「なぜ起きているのか」課題を深堀

Xデータ（「なぜ」を特定する経験データ）をサーベイツールにより可視化し、定量的・定性的に解析することで、課題の真因を深堀します。

また、Oデータからでは拾い切れないシステム外で発生している課題や潜在的な課題を検知することが可能です。例えば、システム外で表計算ソフト等を使用し手作業で実施している業務や、メールベースでの承認管理等の発見など、なぜ手作業の業務が派生したのか原因の深堀を行います。

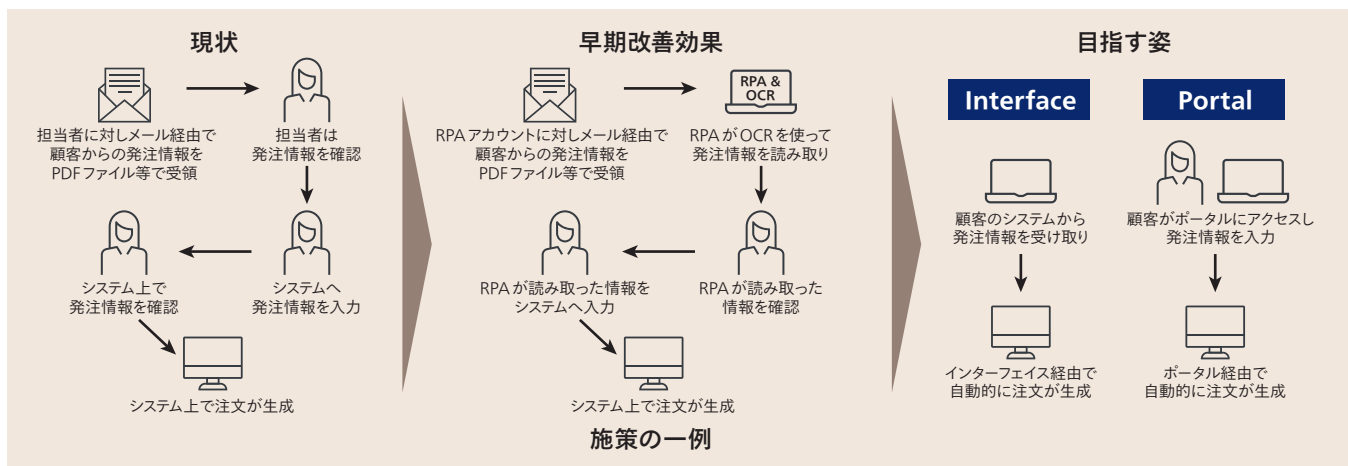
## X&O アプローチの提供価値

アビームコンサルティングは、これまで手掛けた様々な業界・業務でのコンサルティング知見を基に、X&Oアプローチを具現化する独自の分析テンプレートと分析手法を開発しました。これを活用することで、業務データの抽出から課題分析・改革施策の検討と費用対効果の試算まで、業務プロセス改革に関わる一連のサポートを約3か月で実施することが可能です。



## 活用事例

受注から売上回収までの業務プロセスを対象とした、X&Oアプローチによる業務改革プロジェクトでの課題発見と真因分析の一例です。このプロジェクトでは、Oデータ（“何が”を特定する業務データ）の分析により、受注プロセスで多くの変更作業による非効率業務を発見しました。さらに、Xデータ（“なぜ”を特定する経験データ）の分析により、システム化されていない手作業が存在し、ミスを誘発し変更作業に繋がっていることがわかりました。このように、システム外で行われている手作業や、実際に従業員が感じている問題点に対しては、XデータとOデータ双方のデータ特性を生かしたアプローチが効果的です。この事例では、Oデータにより取得した定量的な情報をもとに投資効果を測定したところ2年で回収できる見込みとなりました。



## X&O アプローチの効果

従来型のヒアリングによる業務改革では、人の手によるヒアリング結果の加工・分析が中心となるため平均して約6カ月の期間がかかりました。本サービスで用いる「サーベイツール」と「プロセスマイニングツール」、アビームコンサルティング独自の分析テンプレートと分析手法を用いることにより、現状業務プロセスの把握～施策の検討までを約3か月で実行が可能です。また、従来と比較して約6.5倍の分析チェックポイントを設けることで、網羅的に業務実態を把握・分析することが可能となり、企業や組織の効果的な業務プロセス改革推進に寄与します。

	従来アプローチ		X&O アプローチ
プロジェクト期間	6か月	2倍のスピード	3か月
分析チェックポイント数	11	6.5倍以上のチェックポイント	71
対象データ	個別のトランザクションデータ + ヒアリング内容 例：期日通りの支払い遵守率+ 課題に関連した従業員へのヒアリング内容	課題調査の深堀	連続性のあるプロセスデータ(Oデータ) + 従業員の声(Xデータ) 例：プロセス全体におけるスループットタイム+ 課題に関連した従業員の満足度・意識データ ※従来の数値は過去プロジェクトの平均

プロジェクト期間	3か月～	概算費用	9,000,000円～
----------	------	------	-------------

※上記スケジュールは想定でありお客様と協議の上、変更する場合がございます