

情報システムを進化させる！

「情報活用」と業務

内容

1. 業務とは

2. 「業務」機能の内容

3. 情報活用と業務

情報の連携

管理のための情報

業務プロセスと情報

情報とマネジメント

(ご参考) 業務改善の原則

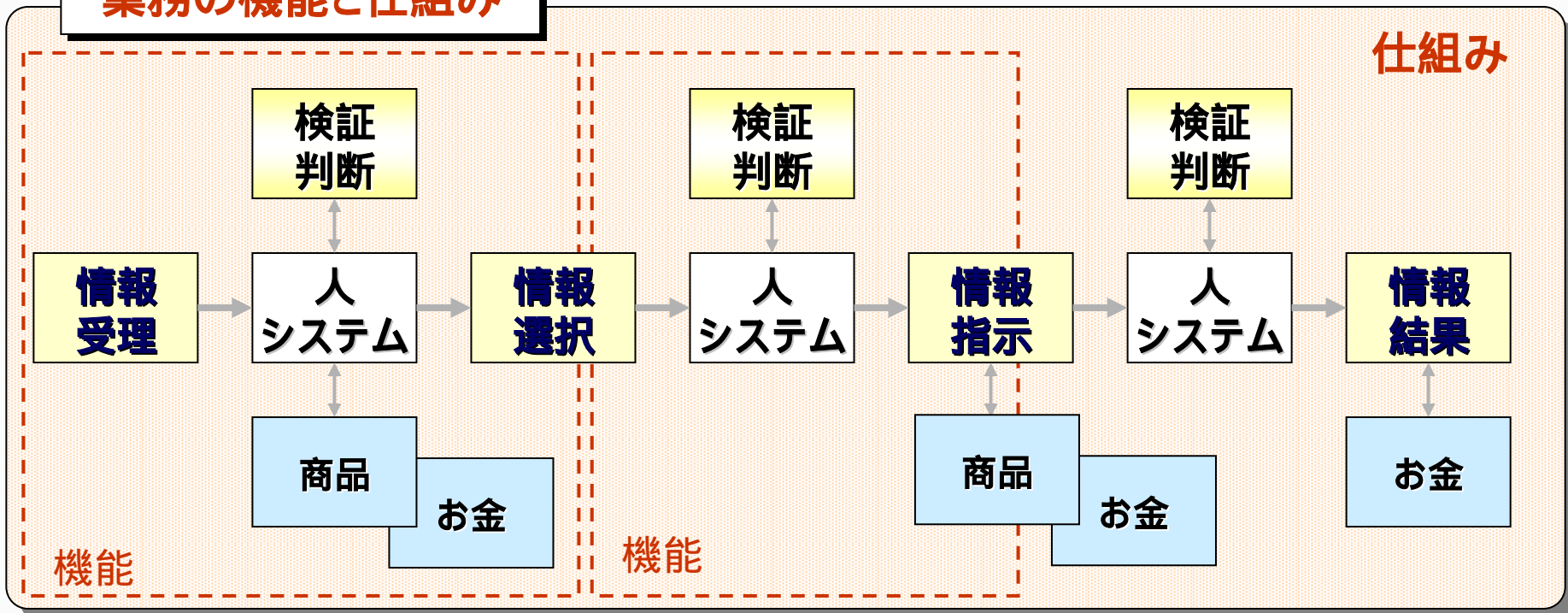
1. 業務とは

業務は、経営資源(人・モノ・金・情報)の活用である。

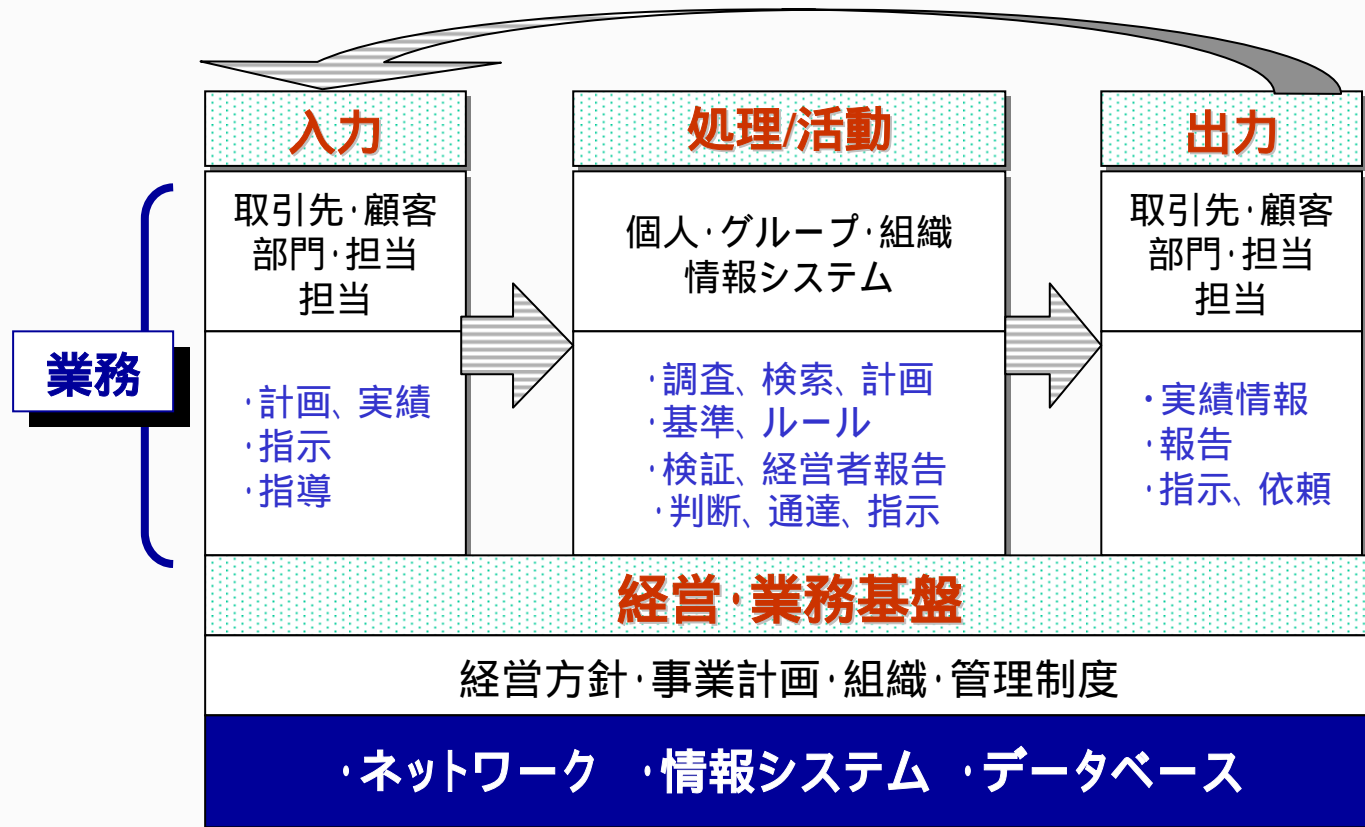
業務は、経営の目的を達成するための機能の集まりである。

業務は、目的通りに働くように作った仕組みであり、ほぼ仕事が定型的に処理ができるようになっている。

業務の機能と仕組み



2. 「業務」機能の内容



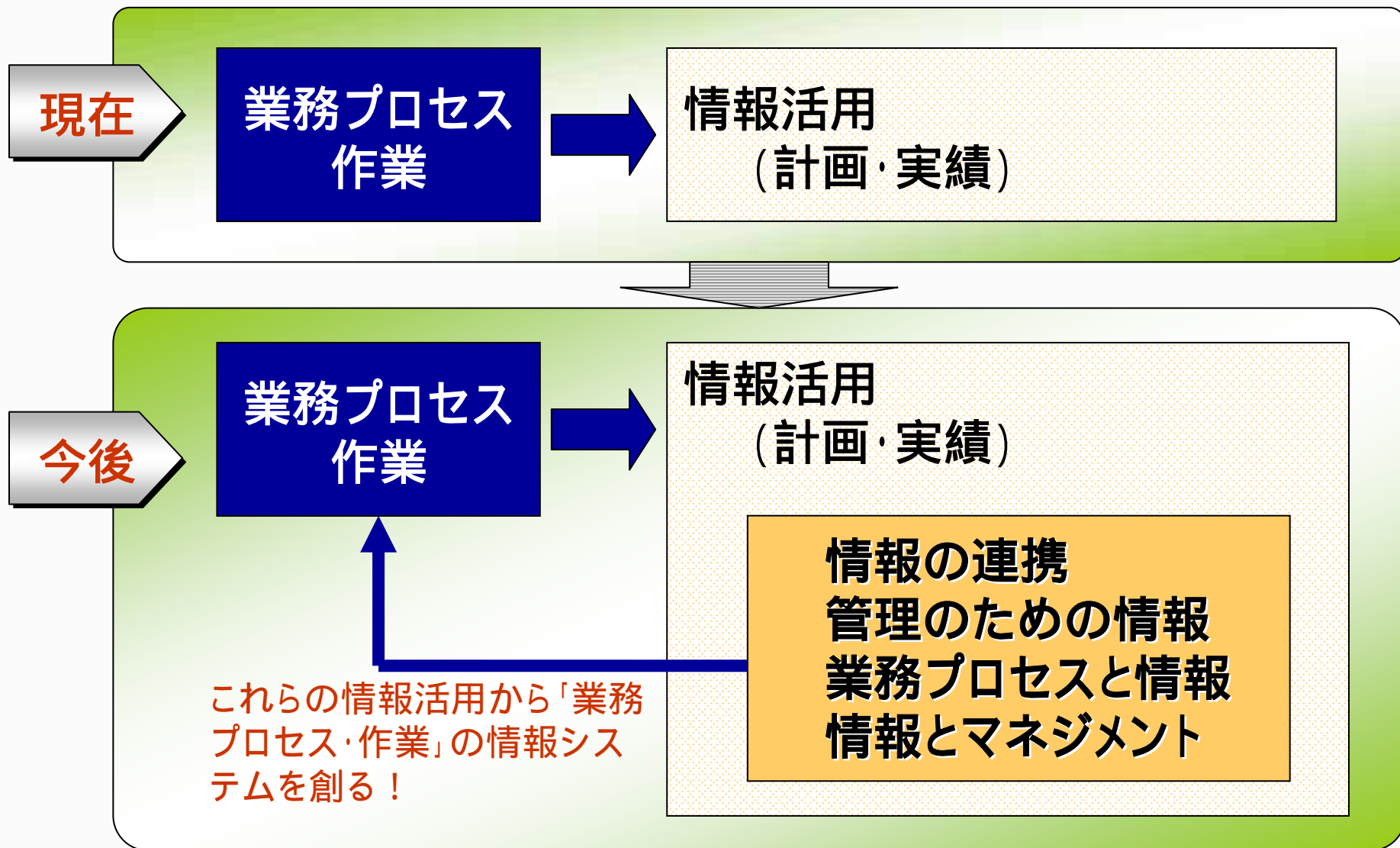
業務機能は、基本的に「入力・処理/活動・出力」で構成されている。

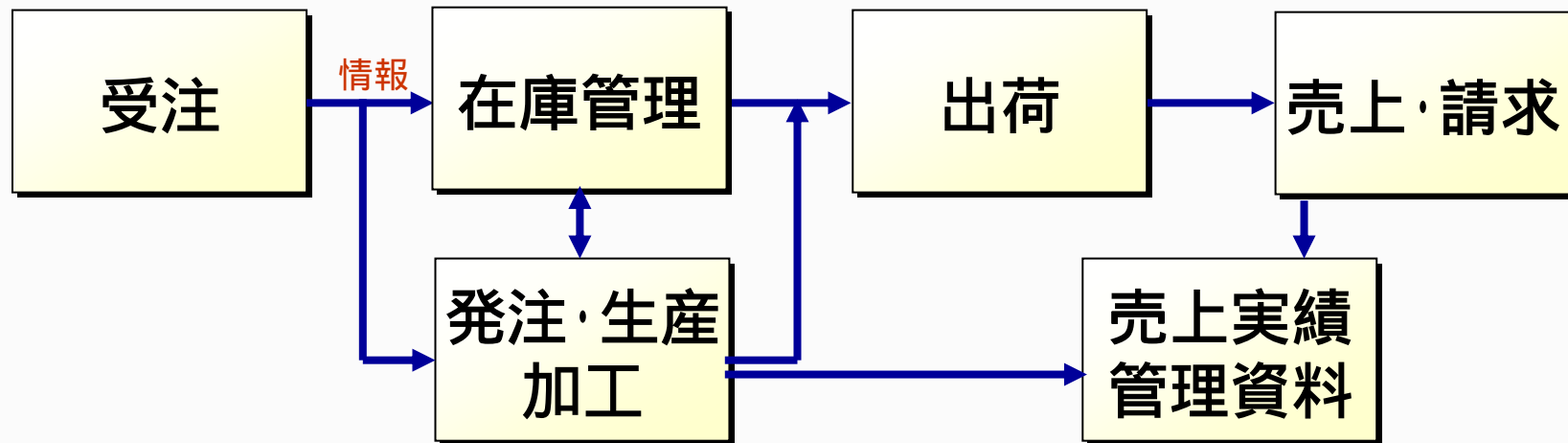
処理/活動は、経営・業務基盤の上に「入力」情報に基づき「処理/活動」がなされ、何らかの「出力」を行う。

処理/活動の中心は、「人(個人・グループ・組織)か情報システム」が行っている。

3. 情報活用と業務

これからの情報システム創りには、「情報活用」という視点からの発想と構築が必要です。
情報システムは「情報の扱い方・仕組み」とも言えます。





2重入力・転記・重複を廃止し、入力データを最終ゴールまでの連携を行う。
情報伝達のスピード・タイミング・締めを考慮して、後続の業務・管理に渡す。
最初の入力データの品質チェックが重要になる。(正データの保証)

注意点

データの性格管理を行う。(意味、行き先、発生先、修正…)

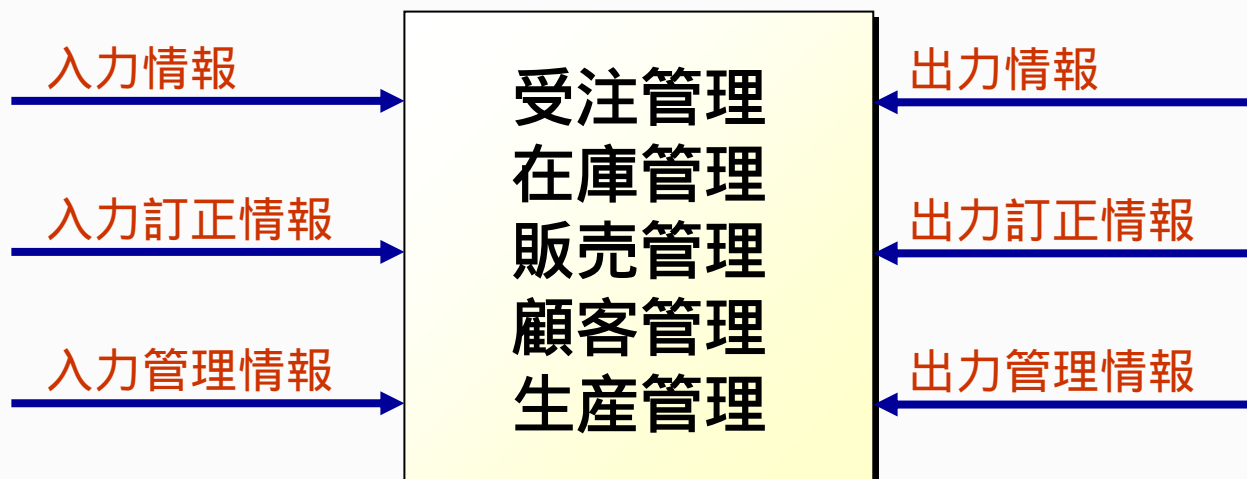
<例> データ区分、直送、受発注同時、生産依頼、データ修正

データの状況把握を行う。(停滞、基準外れ、例外、待ち…)

<例> 出荷待ち、入荷待ち、与信オーバー、クレーム対応、指示待ち

データの連携管理を行う。(業務間、システム間、要否…)

<例> データ種類、件数、チェック、データ分割、遡及対応



業務には必ず管理する機能があり、その管理目的に合わせる側面がある。

入出力とともに「訂正・管理」のルールと基準を決め、情報処理を行う。

「管理情報」はそのデータ処理の是非、データへの付加処理などを決める。

注意点

訂正処理の基準化を行う。(データの訂正、伝票の訂正・・・)

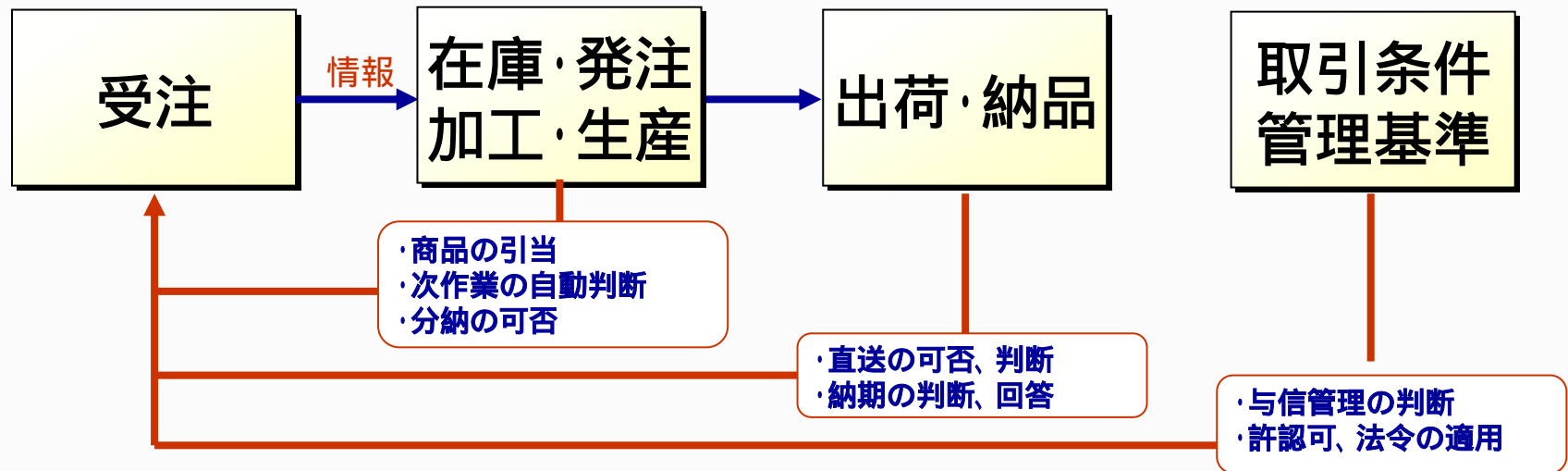
<例> オペレーションミス、取引先・顧客の依頼、計画の変更

管理基準に合わせる。(締めサイクル、対象データ・・・)

<例> 決算処理、日報・週報、収益管理、分析資料、在庫体質、計算式

データの相関性処理を行う。(業務間、可否判断・・・)

<例> (売上 受注)訂正、販売計画 生産計画、受注 発注、生産



業務プロセスの効率化は、後工程の作業を可能な限り前工程で行うことであり、業務プロセスと作業リードタイムの短縮を図ることで可能になる。

後工程の作業を簡便化するために、後工程で必要な情報を前工程において確実にチェックすることが必要になる。

注意点

前工程の処理負荷を考慮する。

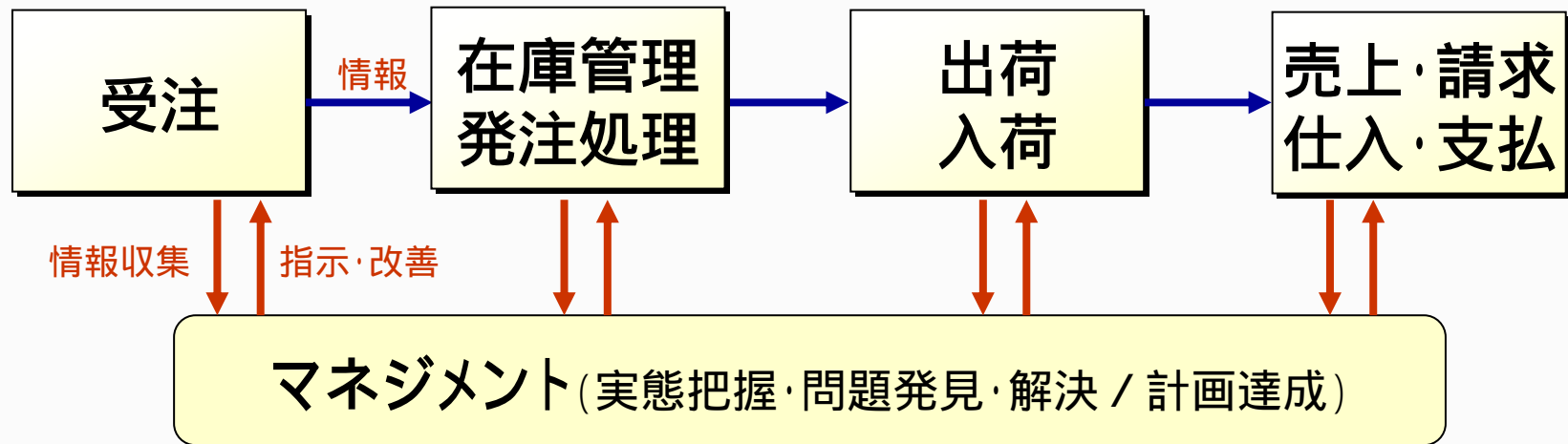
<例> (受注処理)性能、処理の複雑さ、拡張性、渡す情報の正確さ

各種変更への対応ルールとタイミングを明確にする。

<例> 取引先、マスタ、オペレーションミス、例外処理、管理基準

作業進捗の「情報の見える化」を行う。

<例> 途中停滞(原因・理由)、完了、指示待ち、他システムとの連携



マネジメントありきの業務プロセスであり、作業である。

(業務プロセス / 作業)の品質向上を行うのがマネジメントである。

目的に沿ったマネジメントが行える仕組みを整える。

注意点

マネジメントを行う目的と必要な情報整理を行う。

<例> 顧客サービス、業務効率、品質管理、正確性の維持

業務プロセス・作業から自動的に実績情報を得る。

<例> 2重入力の防止、正データの確保、確定データ

基準値設定により、自動的に警告・注意情報を得る。

<例> 出荷ロス、納期遅れ、価格の逆ザヤ、売掛金滞納、入荷遅れ

「情報の活用」を踏まえて、業務改善を行うのが正しい筋道と考えます。
3原則を適用するためにも、情報活用の視点が必須です。

3 原則

1. 自動化の原則

- 人が必要以上に努力・作業しなくても、「ある結果にならざるをえない」仕組み、システム

2. 分業の原則

- 仕事を作業別に分類し、同じ単純な作業を何回も繰り返さない効率的な仕組み、システム

3. 標準化の原則

- 作業のやり方について最もムダ・ムリ・ムラのない方法を検討し、誰でもが同じ作業をするようにする仕組み、システム