

共済団体様

次期業務・システムの基本構想策定 支援コンサルティング

支援期間： 8ヶ月
支援体制： 4人

クライアントの課題・背景

某共済団体様の基幹システムは開発後十数年が過ぎており、プログラムの肥大化・複雑化に係る問題や保守切れの期限も迫っていたことから、**システム刷新計画を進められていました。**

しかしながら、「システム」視点に偏りを持った進め方となっており、「業務」視点での課題の整理や深掘りには至っていない点に悩みを持っていました。



ご支援の概要

システム刷新の効果を最大化するためにも、当社にて「**業務**」視点での課題の整理・施策の検討を実施し、これを踏まえて、あるべき業務・システムの在り方を構想。お客様が進められていた**システム刷新計画との整合性**を図りつつ、**業務・システムの両面から考慮された「次期業務・システム基本構想」**を策定しました。

現業調査と課題・
方向性の整理

施策の検討と
改善計画の策定

01. 現状業務・システムの調査・分析

- ✓ 現行業務・システムの全体像や組織を把握するため、調査にあたっての軸や優先度を定め、ドキュメント調査及びプロジェクトオーナーや業務担当者の声を収集して調査。
- ✓ 組織、事業経費の配賦状況、業務の流れや業務負荷の状況等、現状を定量的・定性的に見える化。

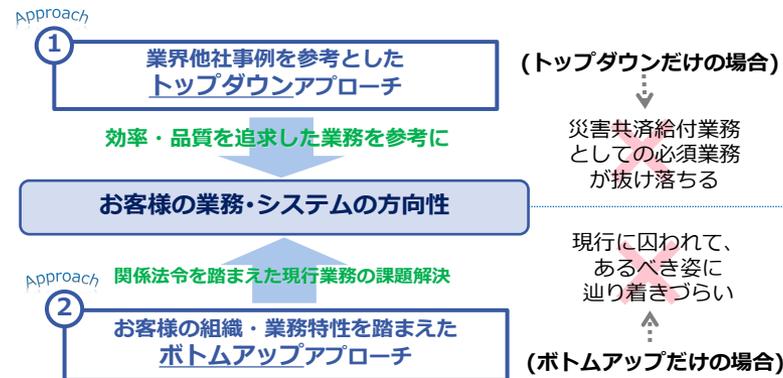
02. 問題分析・課題整理

- ✓ 業界他社事例からのトップダウンアプローチ、お客様の組織・業務特性を踏まえたボトムアップアプローチの両面から分析を実施。
- ✓ 調査結果から、現状の問題点とその原因、課題を整理。

03. 業務・システムの方向性の検討

- ✓ 他社の先進事例、組織や業務特性による制約や現状課題を踏まえつつ、業務・システムの方向性を検討・整理。

● 調査分析アプローチイメージ



● 調査分析の切り口について



- 全方位的な調査・分析方法ではなく、どこに課題があるのかを仮説立て、その妥当性を確認するための調査・分析アプローチを採ることで、効率的且つ真に重要な課題にフォーカスして業務・システムの方向性を検討。
- 業界他社の一般事例に単に倣うのではなく、お客様の組織や業務特性も踏まえながら、個社最適化した業務・システムの方向性を整理。

01. 施策の検討と優先度評価の実施

- ✓ 課題評価を実施し、優先度の高い課題に対して施策を検討。
- ✓ 各施策に対して、本プロジェクトの目的に対する貢献度の高さ、制約やシステム投資規模感を踏まえた実行の難易度を見定め、施策の優先度評価を実施。

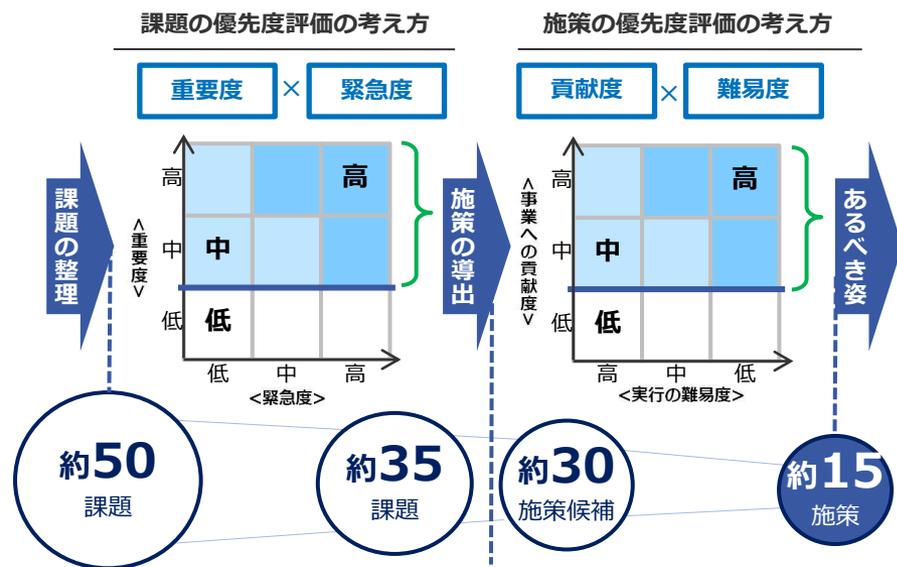
02. あるべき姿と改善計画の検討

- ✓ 決定した施策を踏まえ、業務・システムのあるべき姿（全体像）のほか、将来の業務を支える組織・体制の将来イメージも併せて整理。
- ✓ 各施策の優先度を踏まえてロードマップ案を作成し、短期・中長期視点での改善計画を策定。

03. 次期業務・システム基本構想の策定

- ✓ システム刷新の目的・目標や、次期システムにおける刷新内容（刷新イメージ、施策概要、効果等）、スケジュール等を次期業務・システム基本構想書として整理。

● 優先度評価マトリクス



- 例) ・ペーパーレス・自動化 (IWF、AI-OCR、RPA、BRMS等)
 ・問合せへの対応負荷の軽減 (AIチャットボット+AI検索、Web操作ガイダンス)
 ・帳票様式の見直し、無駄なプロセス・チェックの廃止
 ・ビッグデータ活用基盤の構築とデータに基づく施策立案 …等

- お客様の**経営リソースが限られる**中で、お客様事業の位置づけや求められる将来像を考慮のうえ、具体的な評価軸を摺り合わせ、**お客様にとっての最適な施策**を検討・選定。
- お客様と当社による**ワンチームでの伴走支援**を実施。経営・現場からの意見を引き出しながら進めることで、各人が**自分事化しながら次期業務・システムのあるべき姿**を伴に構想。
- **クイック施策**も計画に盛り込むことで、**改革に向けてのメンバーのモチベーションを向上**。

01

超上流案件の実績を踏まえた当社のスキームの活用や、業務・システム両面からの調査・分析により、将来の業務を支えるシステムの在り方をお客様と伴走しながら構想。

02

お客様の組織風土やコスト構造、近い将来生じ得る法制度変更を考慮した検討等、プロジェクトオーナーとの対話を通して「経営目線」を十分に反映した業務・システムのあるべき姿を策定。

03

現場のステークホルダーとの密なコミュニケーションにより、現場で起こっている実情や制約事項等を深く捉え、「現場目線」での意見・要望を経営にトスアップ。