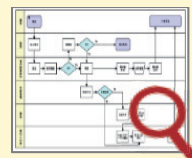


5. 「業務見える化」コンサルティングサービスの概要

「業務見える化」コンサルティングサービスでは、当社のノウハウ・ナレッジと「見える化」ツールを活用し、現状業務の実態や問題・課題を「見える化」とするとともに、DX・ビジネス変革に向けた実現性の高い改善施策の遂行に向けて、トータルにご支援いたします。

目的に応じた要素・粒度で標準化をご支援

「見える化」すべき要素や粒度は、目的に応じて異なります。当社では、保険・共済・年金領域のコンサルティング実績とグローバルスタンダードを活用したノウハウ・ナレッジでお客様に最適な「見える化」をご提案いたします。



「見える化」ツールを活用し均質で生産性の高いドキュメント作成をご支援

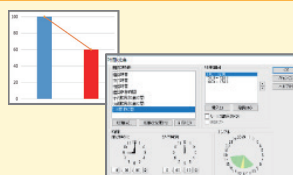
「見える化」ツールの機能を効果的に使えるためのノウハウ・ナレッジを活用して、効率的で、品質の高い「見える化」を支援します。

※「見える化」ツール採用の業務フロー作成の生産性は対Excel比で3～4倍向上(当社独自調べ)



数字に基づく実現性の高い改善施策をご提案

「見える化」ツールの「業務シミュレーション機能」を活用し、改善施策案の妥当性を定量的に評価。数字に裏付けられた、実現性の高い改善施策をご提案します。



「業務見える化」コンサルティングサービスのステップ

「業務見える化」コンサルティング対象範囲



記述ルール等定義・スキルトランスファー、運用管理体制・環境構築等、継続的な可視化活動も幅広く支援

DX・ビジネス変革の継続的な推進にむけて

DX・ビジネス変革は一度実施したら終わりではないため、ご要望に応じて、お客様ご自身で継続的な「業務見える化」に取り組めるようにご支援いたします。

ルールブック

「見える化」作業にあたり、最低限決めるべき項目の洗い出しやルールを定義。これをベースに効率的に見える化作業を行うことができます。



ツール活用ノウハウ

見える化ツールを使いこなすためのノウハウを盛り込んだ作業手順について、スキルトランスファーも可能です。



他ツール導入検討

見える化をベースとしてRPAの業務選定や、ワークフローシステムの検討など、当社のノウハウでDX・ビジネス改革検討を支援します。



【お問い合わせ先】 コンサルティング本部
TEL:03-5532-3030 E-mail::info@nissay-it.co.jp

R NISSAY IT Report



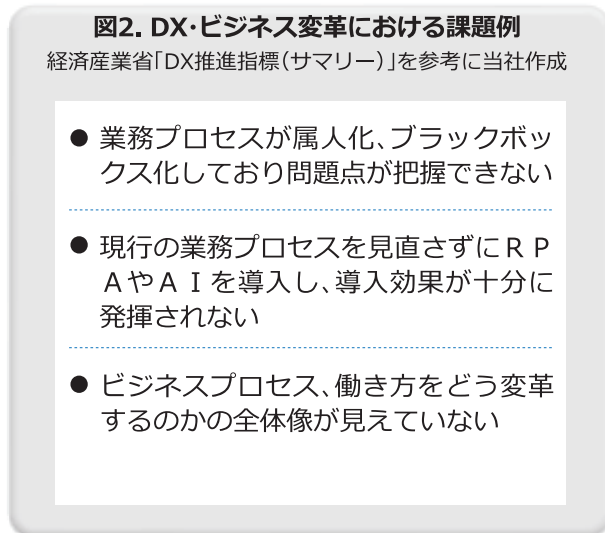
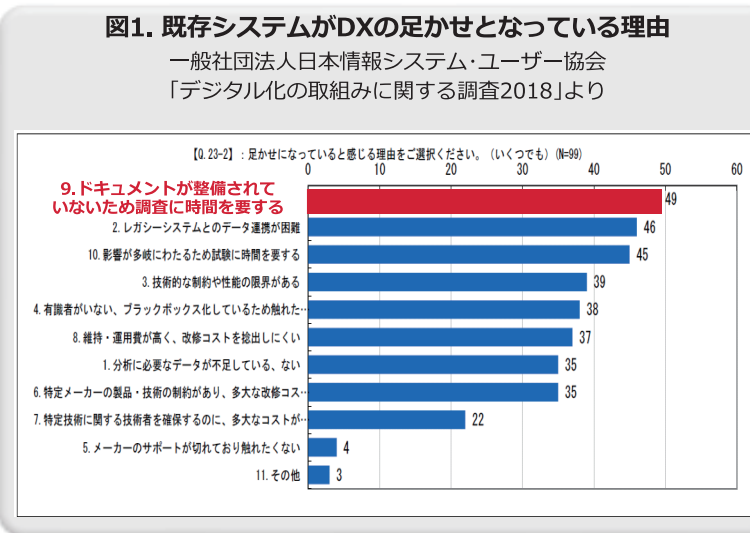
保険・共済・年金ビジネスにおける
「業務見える化」
～DX・ビジネス変革をスマートに促進～

1. DX(デジタルトランスフォーメーション)が進まない理由

昨今、保険・共済・年金ビジネスの成長や競争力強化の一環として、デジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを生み出すデジタルトランスフォーメーション(DX)の必要性が高まっています。一方、それらの取り組みが上手く進められず、悩みを抱えている企業が多いのが現状です。

経済産業省が2018年9月に発行した「DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～」では、DXを阻害する要因としてドキュメントが整備されていないことが筆頭に挙げられています(図1)。さらに2019年7月に発行された「DX推進指標とそのガイダンス」において、「デジタル部門を設置するなどの取り組みが見られるものの、実際のビジネス変革にはつながっていない」と明記されています。

これらは、DX・ビジネス変革に取り組む過程で「業務見える化」(業務プロセスのドキュメント化)が十分に行われていないことが原因の1つにあげられます(図2)。



2. 「業務見える化」でDX・ビジネス変革を推進

DX・ビジネス変革を推進する「業務見える化」とは、業務プロセスを可視化し、各タスクの作業量や品質状況を分析することで、根本課題に対する解決策を導出し、全体最適化につなげる取り組みです。「業務見える化」を入り口として、新たなビジネスモデルを構想するなど、一部のお客様でDX・ビジネス変革の推進に向けた取り組みを行っています。

業務見える化とは

1
可視化

誰が見ても同じ理解となるドキュメントを作成し、属人的な業務・ノウハウを可視化

- ◇ ドキュメントの社内標準ルール(世界標準のBPMN *1を採用など)を設定する
- ◇ テンプレートやツールを活用して品質の高いドキュメントを効率よく作成する

*1 Business Process Model and Notation 国際標準(ISO 19510)の表記法

2
課題分析

業務・システムの課題を定量・定性的に分析

- ◇ 業務フローを構成する各タスクの作業量や品質状況を分析し、課題の本質的な原因を明確化する

3
評価検証

解決策を定量的に評価・検証

- ◇ 解決策をDX・ビジネス変革後のあるべき姿として業務フローを描き、シミュレーションなどで施策の妥当性を定量的に評価する
- ◇ あるべき姿は、具体的な戦略目標(KGI,KPI)として設定する

3. 国内生命保険会社の取り組み事例(弊社支援)

国内生命保険会社A社では、支払領域のアウトソーシングを目指し全体最適化に向けた「業務見える化」を行いました。250の業務フローを整備した結果、4割超に課題があり、計170件抽出されました。

組織の現状

- ✓担当者単位でマニュアルを作成しており属人化している
 - ✓事務手順が統一されておらず、ローカルルール、矛盾やモレ、無駄がある
 - ✓業務全体を俯瞰するような業務フローが整備されておらず業務全体の理解が困難
- 業務改善が進まないことに加え、事務ミスや事務サービス低下が発生していました



「業務見える化」の取り組み

1
可視化

① 現状把握

- ✓手順書やマニュアル整備状況から見える化の範囲や業務フロー作成方法をご提案
- ✓業務フローの粒度や完成後の運用などお客様専用のルールを作成

② 見える化ツールを活用してドキュメント化

- ✓ツールのBPMNパレットを活用して効率的に業務フローを作成し手順を明示
- ✓文章のマニュアルでは断片的で気づきにくい重複・モレ・矛盾等を業務フロー上で発見

2
課題分析

業務の課題を定量・定性的に分析

- ✓ムリ・ムダ・ムラやミスの原因等を分析
- ✓業務量から平準化、効率化を検討

定量分析

定性分析

業務量・作業時間・リソース・不備発生状況等を分析

3
評価検証

業務改善策を策定・検証

- ✓役割・手順変更、システム対応やRPAの導入検討
- ✓将来フローを作成し効果を定量的に検証

担当によってバラバラの手順を集約して、あるべき業務に再設計

見える化ツール

・業務の開始、終了
・業務処理にかかわるリソースと時間

※ iGrafxはiGrafx LLC(アメリカ合衆国)の製品です。iGrafxは、アメリカ合衆国およびその他の国々における、iGrafx LLCおよびその子会社の登録商標です。

4. 業務見える化の効果

💡

業務品質の向上

- ◇業務フローを整備することで、ミスやサービス低下の原因を明確化し改善できるようになります。
- ◇業務に関連するマニュアルや規定、帳票・雛形を業務フローに関連づけ一元管理できるようになり、業務の陳腐化、属人化を防ぐことができます。

💡

業務の効率化・全体最適化

- ◇無駄を明確化し解決策を策定するとともに解決策の妥当性を定量的に評価できるようになります。
- ◇業務全体を見渡すことで、局所的でなく根本的な課題解決やリスク回避の検討が可能になります。
- ◇全体最適化した業務フローをもとにシステム化に取り組むことでDX推進を成功に導けます。

💡

人材育成

- ◇可視化—課題分析—評価検証のステップを理解することで業務改善が継続的に推進できます。
- ◇業務全体を把握することで、担当者がより広い視野で深く業務に取り組めるようになります。
- ◇DX・ビジネス変革に取り組む基盤が構築できます。

1

2