

真の企業競争力を実現する

全体最適のデジタル変革(DX)に

不可欠なアプローチ手法を

身につけよう!



FRONT LINE



株式会社NTTデータ イントラマート
代表取締役社長 中山 義人

業務プロセスの効率化・自動化に向けて、
現状業務の可視化は最初の大きなステップです。
これまでは担当者にゼロからヒアリングしていくしかなく、
時間と労力がかかる作業でした。
併せてそこから理想的な業務プロセス (To-Be) を導き出すのも、
そのコスト効果がぼんやりとしか分からないため、
結果として業務コンサルタントに
多大な費用をかけなくてはならないことも多かったと思います。
さらにそこまで頑張って書き上げた業務プロセスもすぐに陳腐化。
なかなか厄介なものです。

今回の特集では、いかにしてその障壁を取り除いて、
素早く理想的な業務プロセスを導き出していか、
その手法について解説しました。ぜひご一読ください。

また、右もご注目ください。

この度、2019年度のパートナー Awardを
ご覧の企業に授与させていただきました。

今後も、パートナーと一体となってお客様のお役に立てる
「本物の価値」を提供してまいります。



intra

2019年度上半期
「intra-martパートナー会/IDP's Meeting」開催!

イントラマート認定パートナーを対象に、半期に一度のパートナーミーティングを開催しました。2018年度の振り返りと2019年度の事業方針・営業戦略について、パートナーの皆様と共有しました。



「2019年度上半期 intra-mart/パートナー会」の様子



「2019年度上半期 IDP's Meeting」の様子

IM Vol. 48 IMPRESS CONTENTS

全体最適のデジタル変革(DX)に不可欠な
アプローチ手法を身につけよう! 04

国内最大級のRPA・クラウドコンピューティングイベントに
出展しました
RPA DIGITAL WORLD / AWS Summit 10

intra-mart Accel Platform対応
注目のソリューション 11

※写真左から

株式会社NTTデータMHIシステムズ 西日本支社 執行役員 支社長 二村 敦氏/名古屋支社 執行役員 支社長 佐倉 潔氏
株式会社NTTデータ関西 取締役執行役員 第一法人事業部長 中川 隆司氏、株式会社JSOL 執行役員 法人事業本部長 増田 裕一氏
コムチュア株式会社 クラウドソリューション事業部 ソーシャル本部長兼ソーシャル第二部長 佐多 祐輔氏
NTTコムウェア株式会社 取締役 山本 達哉氏、株式会社アドバンストインテリジェントサービス 代表取締役 中 哲夫氏、
株式会社日立ソリューションズ 常務執行役員 平野 仁一氏、NECネクサソリューションズ株式会社 執行役員 高崎 充弘氏



-mart Award 2019

イントラマート社では、お客様のビジネス推進や満足度向上、パートナー企業とのさらなるリレーションシップを目的として、intra-martビジネスでの卓越した功績を上げられたパートナー企業に感謝の意を表し、「intra-mart Award」を発表しています。年間の販売実績や先進的なプロジェクト実績、技術者育成・開発力強化における貢献など、合計5部門において8社のパートナー企業を表彰いたしました。

intra-mart Award 2019 受賞企業

Excellent Partner Award

2018年度売上実績No.1

NECネクサソリューションズ株式会社

Superior Partner Award

2018年度販売額の伸張率No.1

株式会社日立ソリューションズ

Special Project Award

大規模プロジェクトや先進的なソリューション導入にてintra-mart販売に大きく寄与

株式会社 JSOL
NTTコムウェア株式会社
株式会社NTTデータ関西

Rookie Partner Award

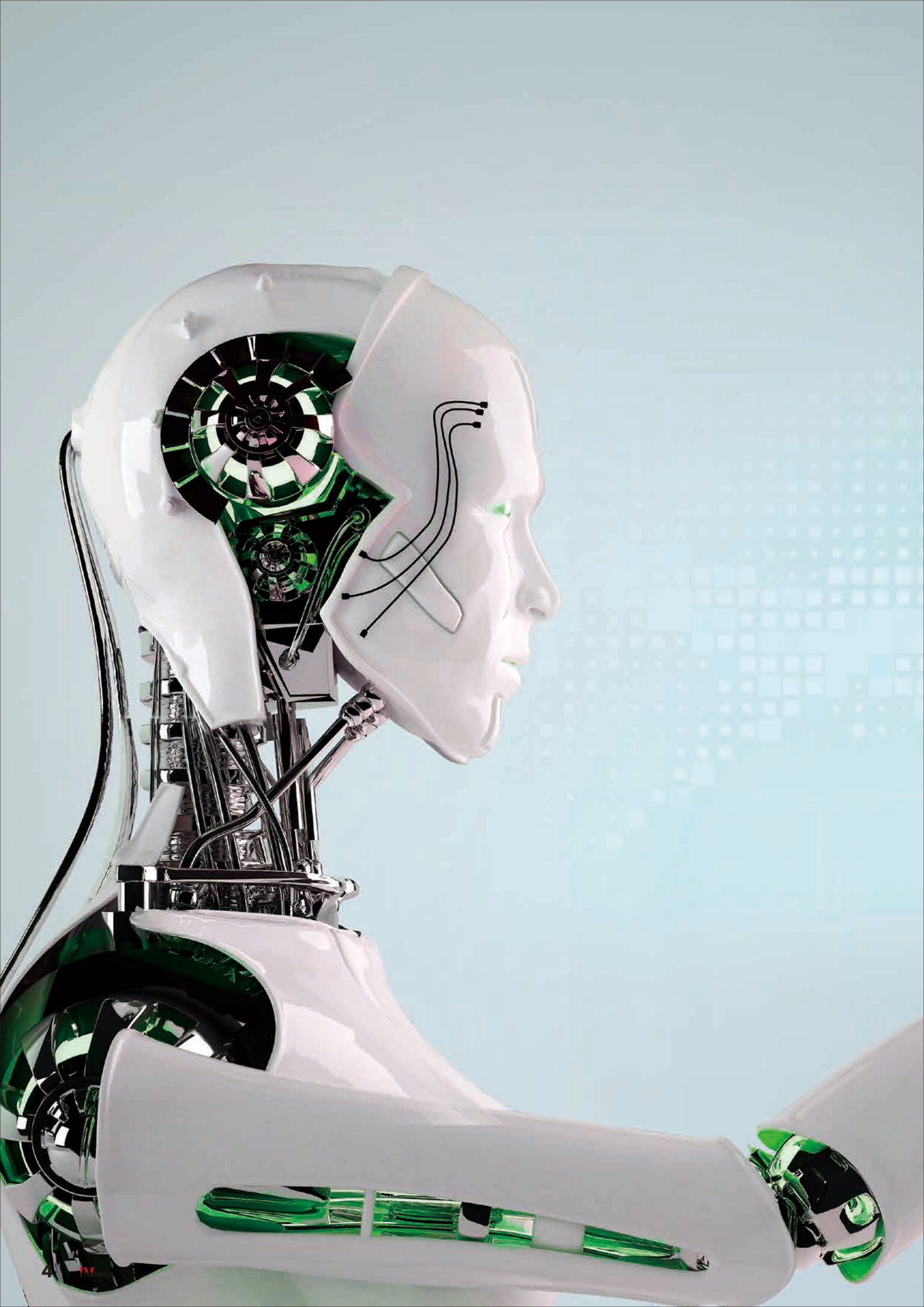
パートナー活動開始3年以内での目覚ましい活躍

株式会社NTTデータMHIシステムズ

Best Development Award

intra-martプロジェクトにおける技術者育成・開発力強化に貢献

コムチュア株式会社
株式会社アドバンストインテリジェントサービス



全体最適のデジタル変革(DX)に

不可欠なアプローチ手法を

身につけよう!

働き方の多様化を背景に、現状の業務プロセスを見直し、デジタル化・自動化させることによって、業務改革に取り組む企業が増加しています。特にどの企業においてもRPA導入は加速しており、今や上場企業の80%がすでにトライアルを開始しており、また40%は本格展開に進んでいるというレポートが出ています。その効果もきめんで、銀行などでは現場主体の簡単な導入でも数万時間の削減という大きな効果が上がる例が出ています。

しかし、RPA導入はあくまでも「操作の自動化」であり、PCを活用した個人のルーティン作業の自動化にとどまります。企業経営にインパクトのある成果に結びつけるには、「全体最適

な業務プロセスの自動化」のレベルまで上げていくことが重要です。全体最適の業務プロセスの中では「RPAはあくまで部分的な自動化である」という視点を忘れてはいけません。

ただ、「全体最適な業務プロセスの自動化」の実現には、RPA導入に比べると多くの障壁があることも事実です。これまでは業務改善のコンサルティングファームに大金を払い、それなりの覚悟を持って推進することが求められました。

そこで弊社では、「全体最適な業務プロセスの自動化」をもっと手軽に、そして楽しみながら実践していくことができるようなメソッドロジー「DXアプローチ」を構築いたしました。

今回の特集では、このDXアプローチをご紹介します。



各部門にまたがった業務フローをBPMで連携させ、業務全体を俯瞰した視点で捉えながら最適な手法で改善を図っていくことが、企業の全体最適を実現し、デジタル変革成功への第一歩です。

では具体的に、どのような手法でDXを推進していくのが効果的なのか、イントラマート社ではBPMを活用した3つのアプローチがあると考えています(図1)。

**ファクトデータから入る業務プロセス改革
(ボトムアップ型・トランスフォーメーション)**

プロセスマイニングというツールを活用した、ボトムアップ型

の改善手法です。ERPやCRMなど、あらゆる業務システムからは「イベントログデータ」として、「誰が・いつ・何の画面から・どのような処理を実行し・どのような結果が出たか」などの情報が出力され、ビッグデータとして蓄積されています。プロセスマイニングとは、これら様々な種類のログデータを一気に読み込んで、そこからファクト(事実)ベースの実行結果であるプロセスを抽出し可視化する技術です(図2)。全てのログからプロセスを抽出するため、イレギュラー対応まで含んだ複雑な業務フローとなってしまいますが、そこから主要プロセスのみを抽出する技術(ノイズリダクション)も備えています(図3)。リアルな業務プロセスを明確に把握することが簡単に実現でき、またそこからボトルネックとなるプロセス上の課題を、付属するBI

図1：イントラマート社が考えるBPMを活用したDXアプローチ

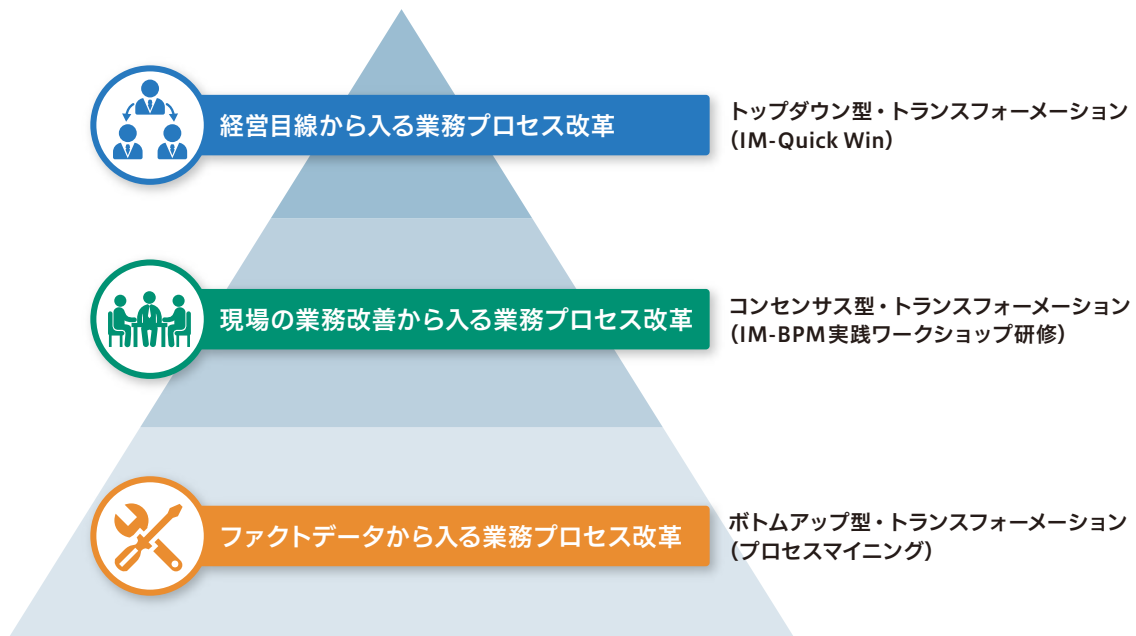


図2：プロセスマイニングの全体像

※現場のログデータから業務プロセスを可視化してボトルネックを解析、最適な業務プロセスの再設計を実現

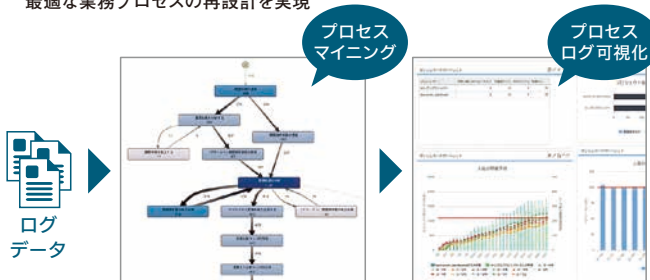


図3：ノイズリダクション

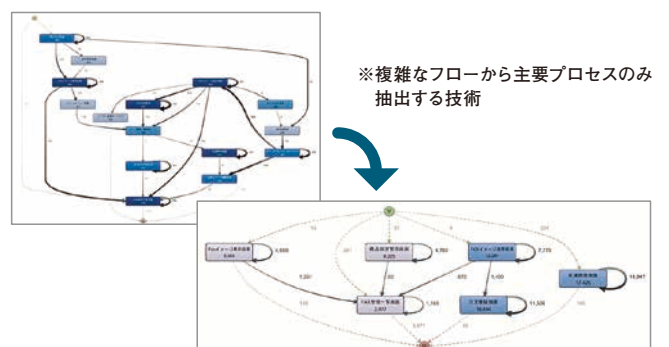
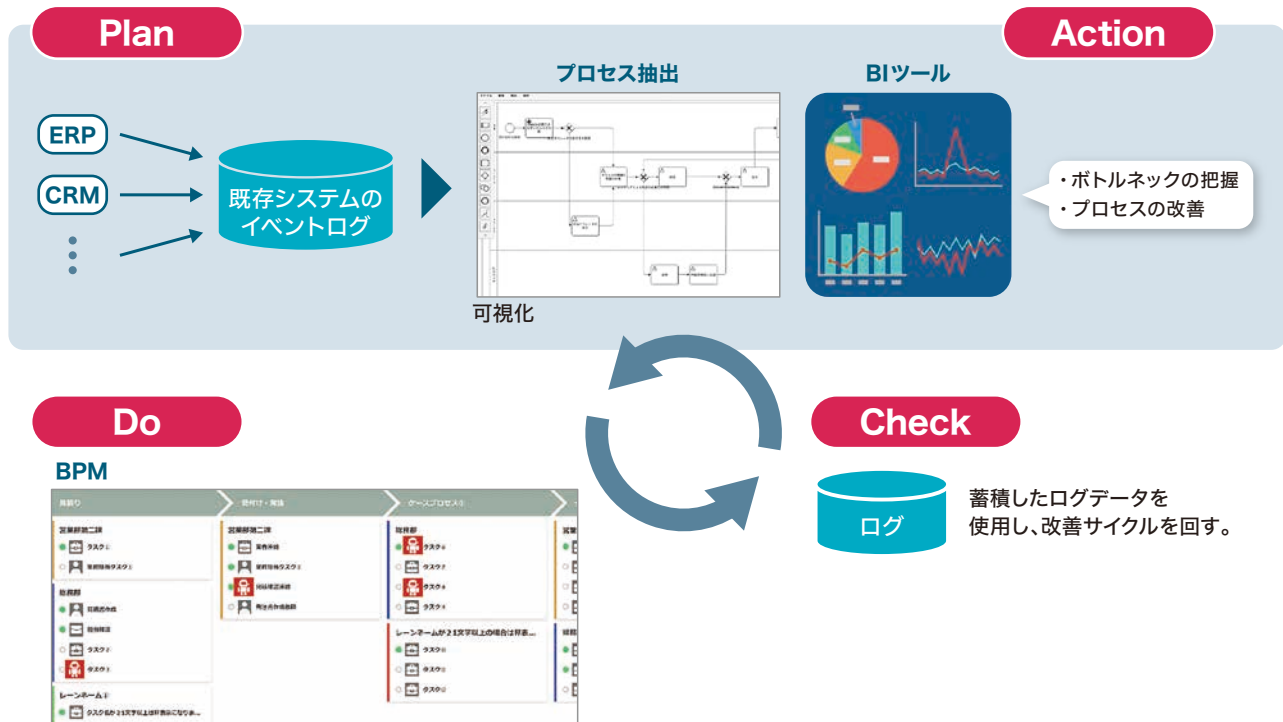


図4：PDCA サイクルの確立



ツールで見ることができます。改善ポイントを特定し、最適な業務処理の流れ(ビジネスプロセス)をボトムアップ型で再構成する仕組みです。再構成されたTo-BeのビジネスプロセスをBPMに流し込むことで、「全体最適な業務プロセスの自動化」を実現できます。

また、BPMからはその実行結果が同様にイベントログデータとして出力されるため、再度、同じ手順でプロセスマイニングツールに取り込むことにより、さらなる改善のポイントを特定していくPDCAサイクルを確立することができるのです。

これにより、業務プロセス改善を組織的かつ効率的に行うことができます(図4)。

従来は、現場の中で改善が必要な非効率な業務を識別するために、多大な労力と時間がかかっていましたが、プロセスマイニングツールの登場により、労力と時間をかけずにファクトベースの網羅的な業務プロセスの可視化が可能になり、全体最適に向けた最も効率的なアプローチとして注目を集めています。

**経営目線から入る業務プロセス改革
(トップダウン型・トランスフォーメーション)**

経営視点で、組織・戦略・人財育成面から業務プロセスの抜本的な見直しを図るトップダウン型の改善手法です。業務

プロセスに対して、個別に改善を繰り返してきた期間が長くと、次第にその場しのぎのルールが属人的に組み込まれた継ぎ接ぎだらけのプロセスとなり、気がつくと著しく効率の悪いものへと変化します。このようなプロセスはAs-Isをベースにしたボトムアップ型の改善ではその改革に限界があります。事業課題や目的、戦略のモデル化など、プロセスの上位から俯瞰して捉え、ビジネス目標に沿ったあるべき姿を描きながらTo-Beプロセスを構築し、それに合わせたIT化を行っていきます。

特にアメリカや中国から参入するディスラプターは最初からこの手法でビジネスモデルが組み立てられており、圧倒的なビジネススピードで競争優位を確立しようとするので、対抗する側もこの視点に立ったドラスティックな対応が必要となります。またこの手法は、新規にビジネスを構築する場面でもこれまでのしがらみがないため有効です。

イントラマート社では、このトップダウン型のトランスフォーメーションを実現するためのコンサルメニュー「IM-Quick Win」の提供を今年度より開始しています。経営課題を実現するためのTo-Beプロセスの構築と、ツールによる改善シミュレーションによって実行前に予め最適なKPI(スピードやコストなど)を設定することができ、また実行後もKPIとの乖離値を元にしたプロセスの改善設計が可能となります(図5、図6)。



図5：IM-Quick Winによるトップダウン型トランスフォーメーション

※弊社コンサルティングパートナー「BPM-navigator」ホームページからの引用に加筆修正

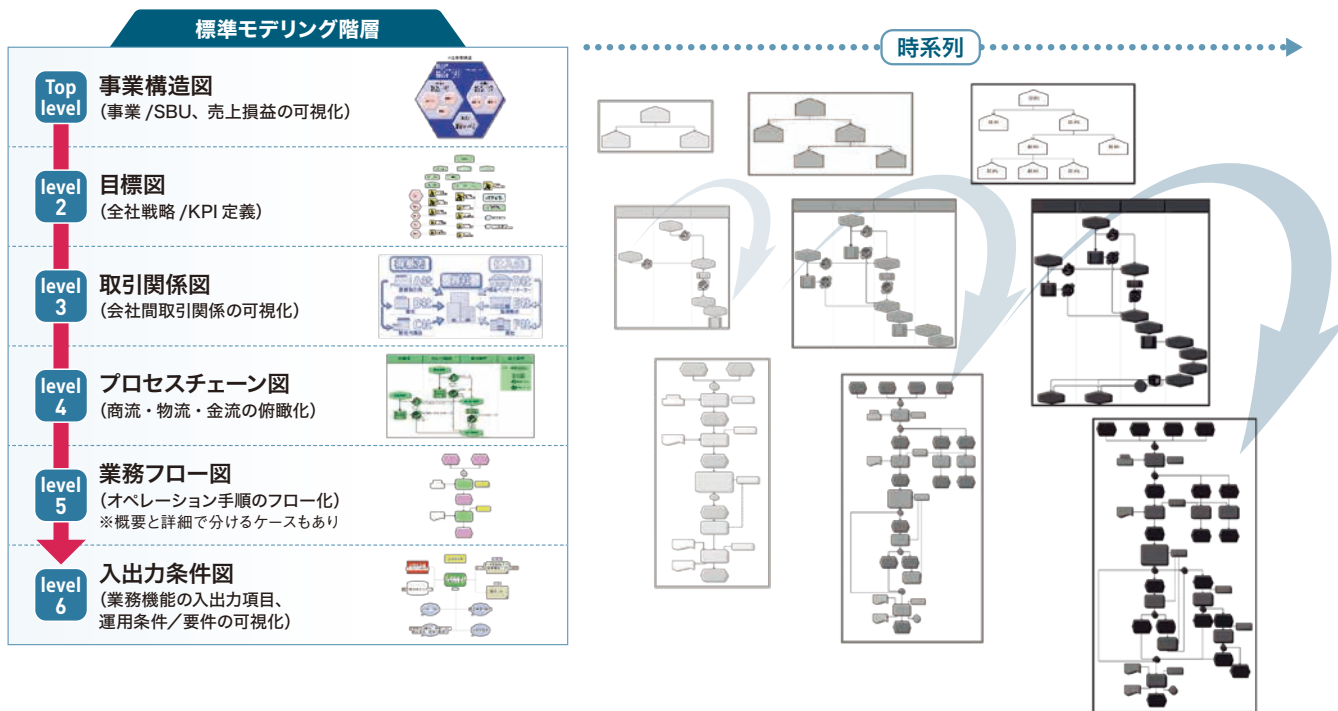
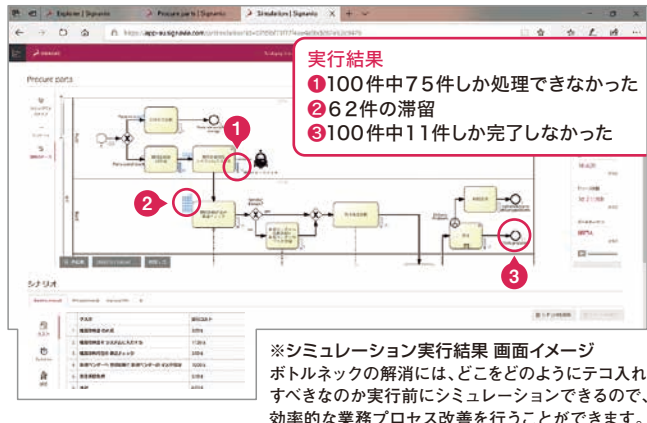


図6：ツールを活用したプロセスのシミュレーション



ます。実業務を題材にして、経営課題に社員自らが解決策を導き出し、経営者へ提案して企業全体で業務改革にトライする仕組み作りをサポートします。

経営課題を現場まで腹落ちさせることにも有効であり、また自分たちで提案した業務プロセスだけに、その実行にはコミットするモチベーションが高まります。

業務のデジタル化・自動化を見据えた構想力ある人財育成にも効果的です。

すでに、これまで多くの実践事例がありますが、ある意味、日本企業にはマッチした改革手法と言えます。研修スタイルですからリーズナブルであり、アウトプットも明確なのでたいへんに人気がある手法です(イントラマート社では日本BPM協会と提携して取り組んでいます)。

スタートでは特定業務をターゲットにしますが、成果が出るとまた別業務をターゲットにワークショップを繰り返していくことで、コンセンサスを得ながら改革の輪を広げていきます。

現場の業務改善から入る業務プロセス改革 (コンセンサス型・トランスフォーメーション)

現場社員自らが、現状の業務プロセスについて問題提起し、経営層に向けて解決策を提案し業務改革を進めるコンセンサス型の改善手法です。

イントラマート社では、「BPM実践ワークショップ研修」をご用意しており、約10日間の研修を通じて結果を出すことができるフレームワークです(図7)。まずは特定の業務プロセスを対象にして、それに関わる現場社員でチームを組んでいただき

まとめ

以上、業務プロセスのデジタルトランスフォーメーションを実現するためのDXアプローチについて説明しました。実際の適用フェーズではお客様の企業体質に合わせて、これら3つの

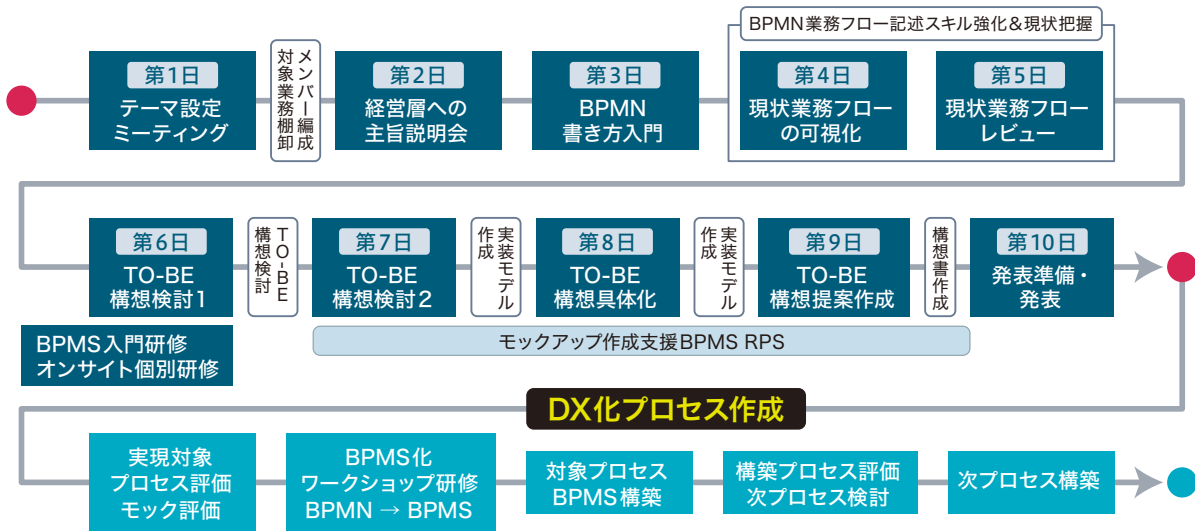
手法を組み合わせながらアレンジしていきます。

また、このDXアプローチは、BPMの導入前だけのものではありません。導入後の改善サイクルまでをトータルでカバーする

手法です。お客様の業務のデジタル化・自動化に向けた継続的な改善が「社内風土」としてもきちんと根付くことが目標です。

皆様の「デジタル変革(DX)」に向けてぜひご活用ください。

図7：BPM実践ワークショップ研修プログラム



「アンバサダー制度」開始!

イントラマート社では、お客様とイントラマート認定パートナーとのエンゲージメント向上を目的としたコミュニティ「アンバサダー制度」を今年度より始動いたしました。

この制度を通じて認定された「intra-mart」のノウハウと高

い経験値を有する「IM-Ambassador」は、イントラマート社と共に企業改革を進める仲間として、お互いの情報連携やコミュニティ強化を行い、一体となった共創によるビジネス変革にチャレンジしていきます。



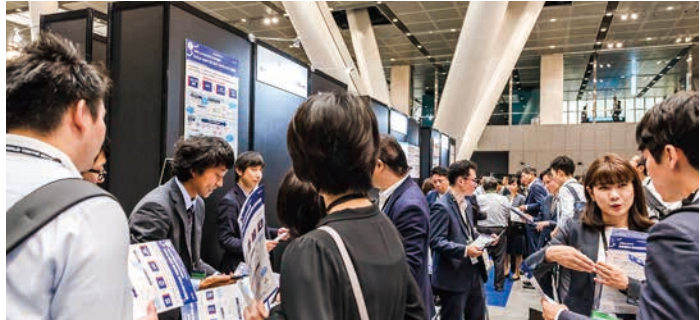
RPA DIGITAL WORLD / AWS Summit

～国内最大級のRPA・クラウドコンピューティングイベントに出展しました～

RPA DIGITAL WORLD TOKYO

2019年6月7日(金) in 東京国際フォーラム

RPAの活用に課題を持つお客様が増えている中、イントラマート社は「RPA×BPM」の組み合わせによる業務の効率化・自動化について、導入事例やデモンストレーションを交えながらご紹介させていただきました。セミナー・展示ブースともに大盛況でした。



AWS Summit TOKYO

2019年6月12日(水)～14日(金) in 幕張メッセ

アマゾンウェブサービスジャパン主催「AWS Summit TOKYO 2019」では、イントラマート社のクラウドサービス「Accel-Mart」とEnd to Endのプロセスインオペレーションを実現するソリューション「intra-mart DPS」を

ご紹介させていただきました。展示ブースにはなんと、アマゾンウェブサービスジャパンの長崎忠雄社長にもお立ち寄りいただきました！

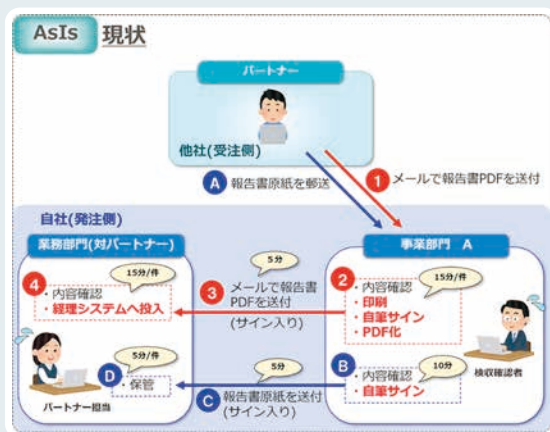


intra-martパートナーが自社の強みを活かした業務ソリューションを多数構築しています。お客様のビジネスをサポートするソリューションが続々と登場しますので、引き続きご期待ください。

働き方改革を応援！ ACTCenter File Share (RPAツールを利用した組織間ファイル連携ソリューション)

ACTCenter File Shareは、見積書や請求書など、会社間/組織間でのファイル(文書)のやりとりを標準化し、ワークフローが流せる事務処理効率化ツールです。RPA(ロボット)やOCRなど、様々な機能を自由に組み合わせることで手作業を削減できます。

【例】月末の報告処理業務に「ACTCenter File Share」を導入



- 課題**
- ・紙文書の管理が煩雑
 - ・入力・チェック作業が膨大
 - ・情報を探すのに時間がかかる
 - ・情報が分析に活かせない

ACTCenter File Share で課題を解決

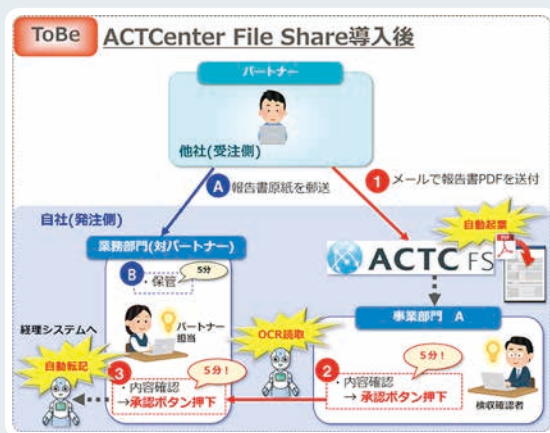
ACTC FS

作業の自動化・品質向上 (ロボットによる自動処理)
IM-RPA機能

紙文書の電子化
IM-OCR機能

煩雑ワークフローとの連携
IM-FormaDesigner機能

データの一元管理・可視化
IM-LogicDesigner機能



- メリット**
- ・業務効率化
 - ・コスト削減
 - ・顧客へのサービス向上
 - ・コンプライアンスの強化

メールだけで使えるワークフロー・電子メールを利用するため、余計な設備投資やユーザ管理の手間なく、ワークフローを利用できます。また様々な機能と連携させることで、業務の効率化やコスト削減、コンプライアンスの強化なども図れます。

通常業務でやりとりしているメールのCCに専用アドレスを追加することで、自動的に処理が始まります。ユーザはACTCenter File Shareへログインし、内容確認を行うだけで、ファイル(文書)の印刷や押印といった処理を省略することができます。

NTTテクノクロスは、これまで主にITSMの分野で、金融業・製造業などのシステム運用部門様を中心に様々な規模でITSM基盤を構築した実績を積み重ねてまいりました。ご利用者様に対し、UI検討の際のモックアップを作り、現場を回りながらのご意見照会と吸収を行い、最終形を確立するといった、一連のプロセスについても経験と実績がございます。ぜひ、弊社がこれまで培ってきた経験、実績、確立したノウハウを用い、システム導入に貢献させていただきたいと考えております。



E-mail actc_sm@cs.ntt-tx.co.jp
製品URL https://www.ntt-tx.co.jp/products/actc_fs/

intra-mart Live !

～RPAのその先へ データとAIで働き方は変わる!～

— Enterprise Web Solution 2019 —

大阪

2019.10.9 (水)

ザ・リッツ・カールトン大阪

東京

2019.10.23 (水)

ザ・プリンス パークタワー東京

< What's Enterprise Web Solution >

ITの活用によって業務改革に成功している事例を取り上げながら、市場のトレンド、intra-martシリーズの最新情報をお伝えする年間最大のプライベートイベントです。イントラマート社がいかにお客様の業務課題を解決し、企業競争力向上に貢献しているのか、各セッションとソリューション展示ブースでご紹介いたします!

8月初旬、EWS公式サイトオープンいたします!

<https://www.intra-mart.jp/event-seminar/event/ews2019.html>

ビジネスを加速させる 業務ソリューションが多数出展!

intra-martに初めて触れる方、技術者の方、経営層の方……幅広いお客様に楽しんでいただける体験コーナーや、業務改善にお役立ていただける豊富な業務ソリューションを多数展示いたします。ぜひ会場に足を運んでintra-martを体感してください!



NTT DATA 株式会社 NTTデータイントラマート
TEL: (03)5549-2821 E-mail: info@intra-mart.jp

「IMPress」
2019年7月発行第48号 第1版 年4回発行
株式会社 NTTデータ イントラマート 社外報
本誌に記載されている社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。