



# 業務可視化とナレッジ活用の融合！

## ～現場課題を解決する実践法～

2024年12月19日  
ディー・キュービック株式会社  
猪口 和哉

**NEC** NECネットエスアイ

**Q&A** 

パソコン・通信回線ユーザのサポートを中心としたテクニカルサポート

テクニカルサポート

訪問サポート

機器設置・回収

 **D-Cubic**

多業界へのカスタマーサポート全般・BPO・マーケティングサポート

販促・セールス

分析コンサル

BPO

オフィスソリューション

**LanguageOne**

多言語サービス (13ヶ国語 24時間)

多言語コールセンター

通訳・翻訳

関連会社

**Works ID**

RPA/人材派遣

RPA

人材派遣

教育・研修

 **ZAQA**

オンサイト訪問サポート

訪問サポート

 **GSS**

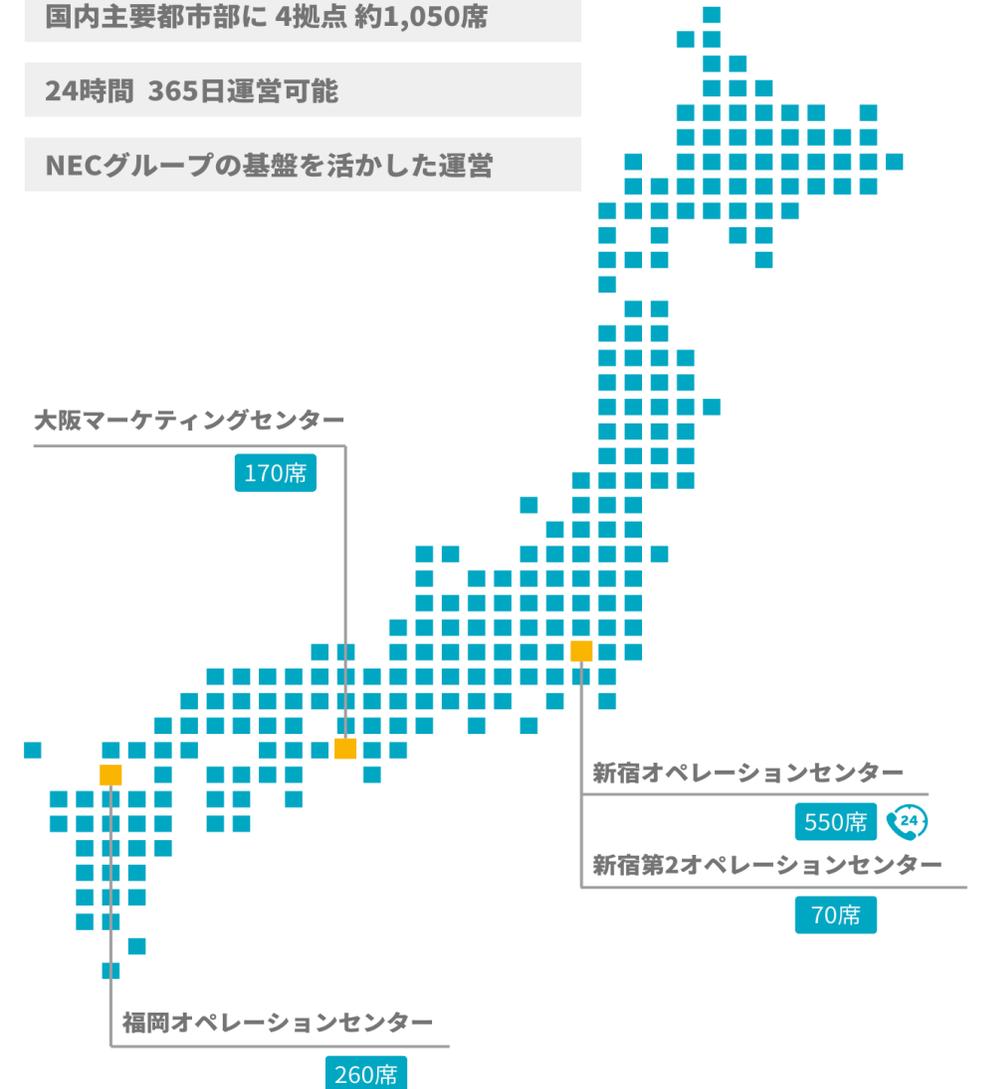
機器修理

パソコン修理

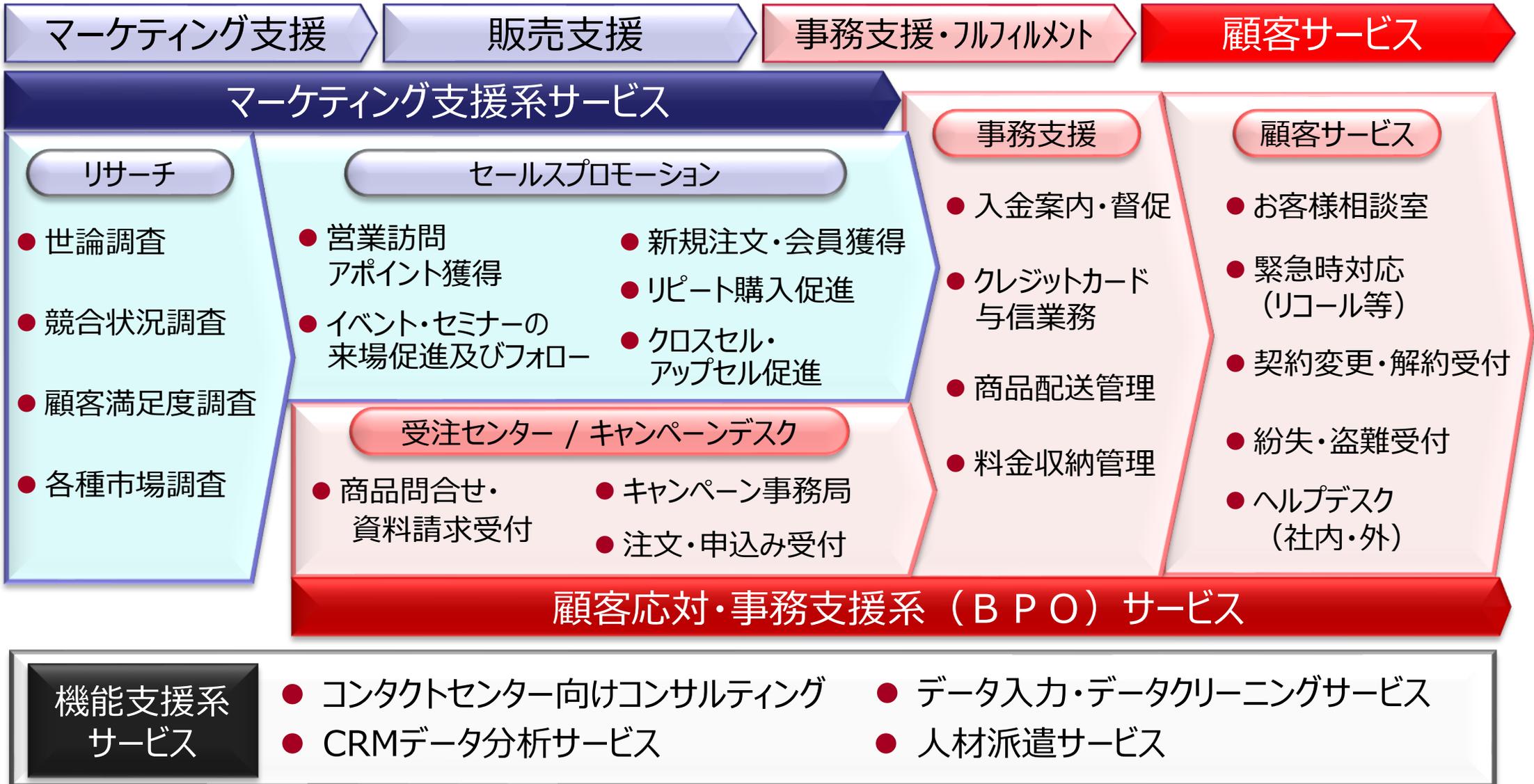
モバイル端末修理

法人名称	ディー・キュービック株式会社	
会社概要	設立	1979年8月
	資本金	7,515万円
	代表者	代表取締役社長 岸本 享
	住所	151-0053 東京都渋谷区代々木4-30-3
従業員数	1,241名（契約社員・アルバイト含む）	
センター拠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>東京 東京都渋谷区代々木 ※2拠点</li> <li>大阪 大阪府大阪市北区堂島</li> <li>福岡 福岡県福岡市中央区薬院</li> </ul>	
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレマーケティング事業</li> <li>人材派遣事業</li> <li>ネットワークサービス・サポート</li> <li>広告代理事業</li> </ul>	

- 国内主要都市部に 4拠点 約1,050席
- 24時間 365日運営可能
- NECグループの基盤を活かした運営



## DX認定





ディー・キュービック株式会社

CX本部 CX企画部 DX推進グループ

猪口 和哉

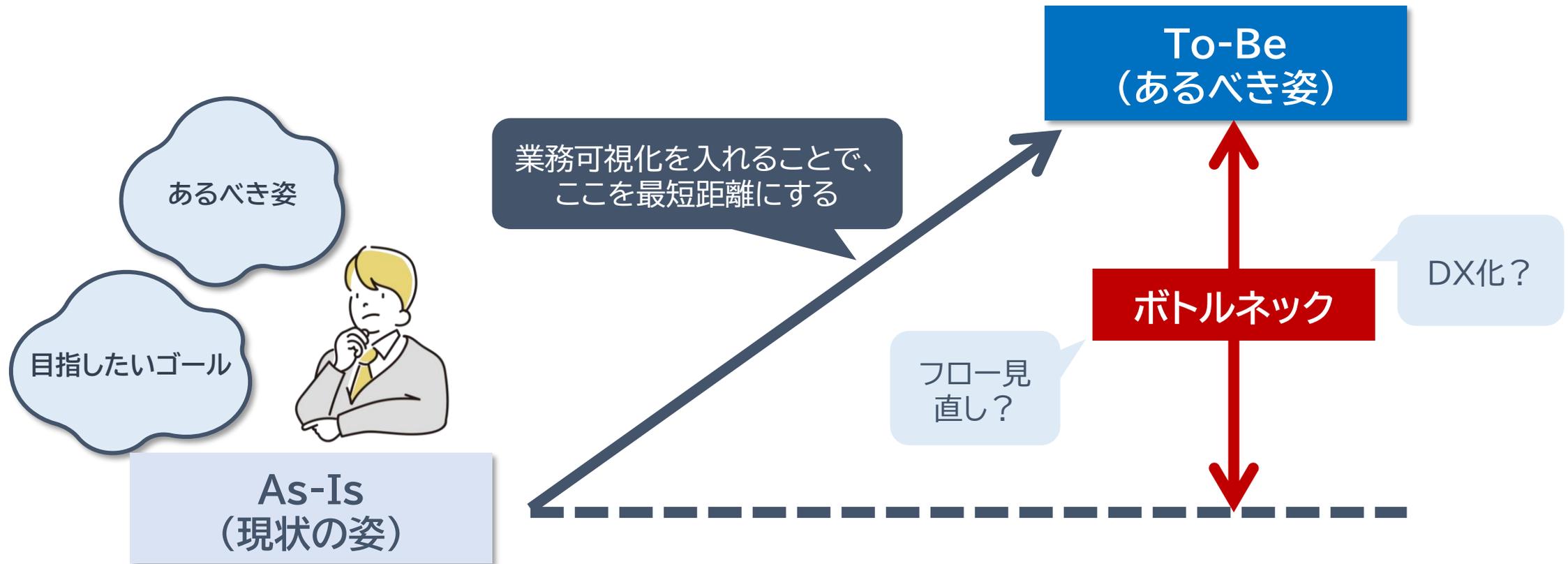
2020年ディー・キュービック入社。業務可視化サービスを軸にした業務構築を担当。2024年より現職となり、業務可視化・ナレッジマネジメント・DX化の推進を担当

国際認定資格 KCSF 取得

# “業務可視化”はなぜ有効か

業務の可視化とは、「いつ」「どこで」「誰が」「どのような方法で」仕事をしているか、業務プロセスを明らかにして俯瞰し把握できるようにすることです。あらゆる業務を把握した上で、  
問題点や無駄、そこに潜む課題を浮き彫りにして改善すること  
が業務の効率化や組織力の強化につながります。

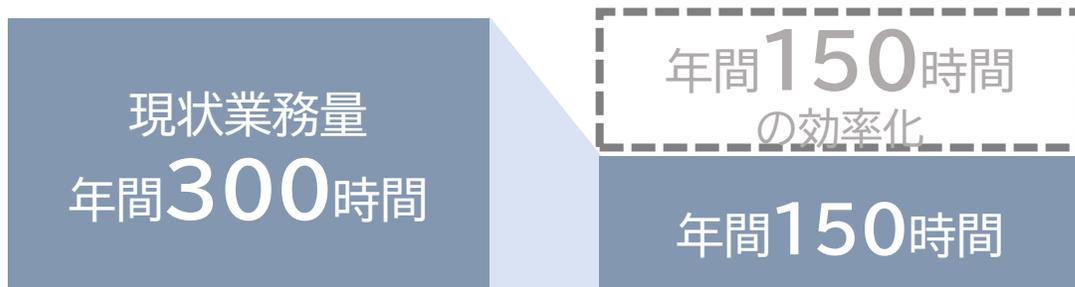
現状が把握できていなければ、改善のしようがありません。「目指したいゴール」と「現在の状態」を可視化することで、障害要因(ボトルネック)と有効な打ち手が明らかになります。



# 改善効果が出やすい業務を判断できる

年間300時間の業務を50%効率化するより、年間900時間の業務を30%だけ効率化の方が、ラクで効率的であり改善効果も高い

●業務A : 年間300時間を50%効率化



●業務B : 年間900時間を30%効率化



# 従来の業務改善活動との比較

例えば、業務経験が長いベテラン社員主導による改善などをイメージ

## 従来の改善活動

- 短期的な改善策を迅速に実施可能
- 改善の即効性がある場合がある
- 効果の測定が主観的・限定的
- 継続的な改善サイクルが立てにくい
- アプローチが部分的
- 全体最適に至らない可能性もある
- 経験や主観に基づいたケースでは、現場への説明や理解を得るのが難しい...



即効性



効果の測定



改善の範囲



納得性

経験や直感に頼ることで迅速な対応は可能。一方で、改善策が個々の経験に依存しがちなので、根本解決には至れない場合もある

## 可視化を通じた改善活動



- 初期段階でデータ収集・分析期間が必要
- 即時的なスピード感はやや薄れがち



- 改善効果が測定しやすい
- 継続的な改善が可能



- 全体のボトルネックが明確になる
- 広範囲な改善が可能



- 可視化された情報を共有することで、透明性が高まり現場の協力を得やすい



データに基づいた**具体的な改善策が可能**となり、全員の**納得感を得やすい**。継続的なデータ収集とフィードバックにより、**持続的な改善が可能**

# 実は・・・業務構築の手法としても有効

例えば、3ヶ月で新規  
BPO業務の巻き取り・構築を実現する

## 従来の業務構築

- ・ 業務全体の解像度が低く、課題感もまだ不透明
  - ・ OJT形式で現状をトレースしながら業務を習得
- 
- ・ 業務の全体フローや課題が徐々に見え始める
  - ・ 運用計画の案が出せても根拠が不明確
- 
- ・ 現状維持の業務構築に留まり課題解決は後回し
  - ・ 属人的で個人スキルに依存しやすく標準化が困難


 全体的に手探り状態での業務構築に陥りやすく、  
クライアント・当社ともに工数の負担が大きく、効率化がついてくるのが遅い

## 可視化を通じた業務構築

1ヶ月目

- ・ データ収集と可視化で業務の全体像を把握
- ・ 課題を洗い出し、効率的な運用計画の提示

2ヶ月目

- ・ 運用するために必要なコト、モノの構築に着手
- ・ 共通言語(可視化データ)で、スムーズな合意形成

3ヶ月目

- ・ 業務習得がほぼ完了し、運用計画が実行段階へ
- ・ 課題解決や効率性を踏まえた業務フローの確立



構築当初にまず全体を可視化し、**運用の課題解決・効率化を前提としているので、BPOの効果が早期に出やすい**

# 可視化からの業務改善アプローチ

✓考える順番: ③⇒①⇒②  
 ✓進める順番: ①⇒②⇒③

## フェーズ① 可視化

## フェーズ② 課題抽出

## フェーズ③ 解決

改善(効率化・自動化)推進の度合

**STEP1**  
 <業務全体像の把握>  
 ターゲット領域の選定、業務可視化準備

属人化や工数が高い業務はどれ？  
 なんで？

**STEP2**  
 <課題の洗い出し>  
 調査・集計・分析、課題一覧化、アウトプット

全体視点でボトルネックはないか？

**STEP3**  
 <プランニング>  
 優先順位付け、解決の方向性・施策提示、計画化

課題の重みづけに応じた実行計画

**STEP4**  
 <改善施策実行・管理>  
 施策遂行支援、進捗管理

改善活動の実行状況の把握、管理

**STEP5**  
 <モニタリング・定着化>  
 改善結果の評価、ブラッシュアップ

全体視点で改善結果を継続的に確認し、ブラッシュアップ

時間

- <STEP1>
1. ターゲット領域の選定
  2. 事前資料の入手、読み解き
  3. 業務構造図(概要)・一覧

- <STEP2>
1. STEP1の業務一覧を元にヒアリング(各作業の流れ、内容難易度etc)
  2. ヒアリング内容を元に調査票を作成し工数集計

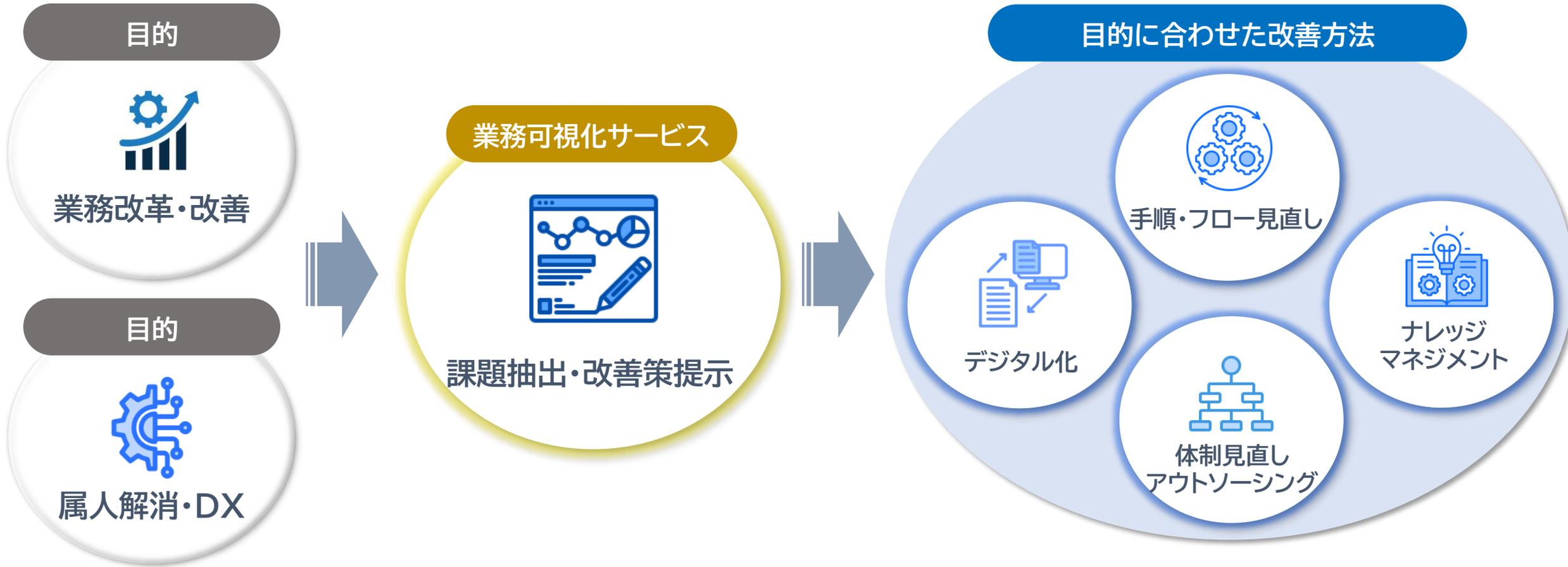
- <STEP3>
1. 特定した課題の順位付け
  2. 解決に向けた施策の明確化
  3. 施策実施の計画化(誰が、いつ、何を、どのようにやるか)

- <STEP4>
1. STEP3の計画を基に、改善活動の進捗をトレースしていく
  2. 必要に応じてリプランも検討

- <STEP5>
1. STEP4の内容検証
  2. STEP2の調査を再実施し効果検証
  3. 必要に応じてリプランも検討

# 可視化サービスの目的

✓ 現状を把握し改善方法を見つけることが目的であり、可視化自体が目的ではありません。



▶▶ 可視化によるターゲット領域の内容把握を行い、ムダ・ムラ・ムリのない最適改善を提案

# 可視化&ナレッジマネジメント手法

## 情シス部門が抱えていた課題

- ① 経験やノウハウが属人化・暗黙知化しており、部内で知見の共有ができていない
- ② 業務分野ごとに担当者が分けられており、異動・退職時の引き継ぎに膨大な工数を要する
- ③ 各ご担当者が不在時の業務遂行に常にリスクを抱えている(情シス業務は止められない)

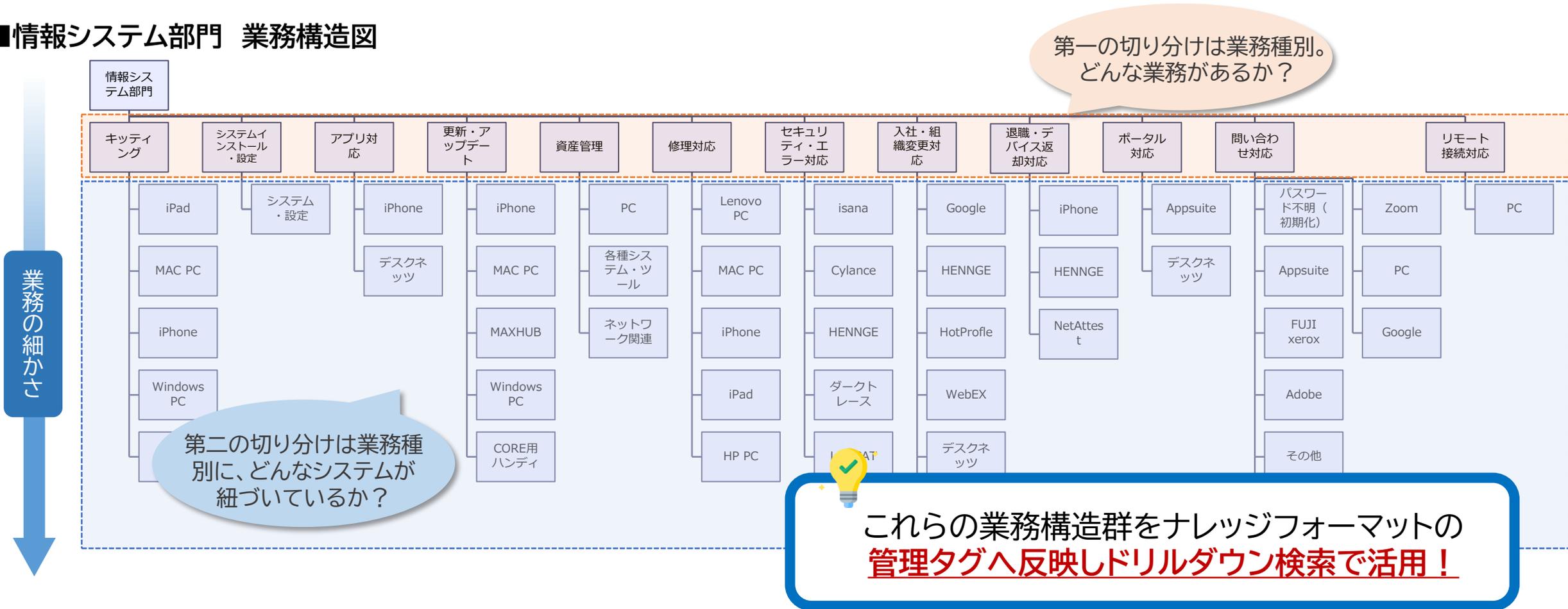
## 課題解決のための提案ポイント

- 💡 現状業務の可視化と手順の標準化により、業務フロー全体の改良に取り組む
- 💡 情報シスのナレッジを補完・構造化し、最終的には他部門で活用いただける状態とする
- 💡 業務可視化 + ナレッジマネジメント運用により、脱属人化を図り業務安定性を保持する

# 情報システム業務の“構造化” = ナレッジの“タグ化”

「どの業務に、どのシステム・アプリ・機器が紐づいて、どのような作業が発生しているか」を構造化。  
 安定的な業務移管もミッションのため、情シス社員様からのレクチャーを踏まえた構造化を実施。

## ■情報システム部門 業務構造図



# 👉 レクチャー優先度・必要時間・方法の可視化

可視化結果をもとに、担当者さまごとに業務レクチャーの優先度、時間数、レクチャー方法までを提示。  
定められた期間内に **計画的・安定的に業務構築を行う道筋づくり** が可能となった。

必要レクチャー 時間合計	高優先度												OJT時間		座学時間	
	キッティング	システムインストール・設定	アプリ対応	更新・アップデート	資産管理	修理対応	セキュリティ・エラー対応	入社・組織変更対応	退職・デハイス返却対応	ポータル対応	問い合わせ対応	リモート接続対応	高優先度	OJT時間	座学時間	
担当者A様 143.6h	8業務 20.5h	14業務 18.5h	5業務 7.5h	3業務 7.5h 4業務 39.75h	4業務 9h		3業務 7h	9業務 10h	2業務 2.5h	7業務 8h	6業務 7.5h 3業務 1.87h	2業務 4h				
担当者B様 12.5h					1業務 2h	2業務 8h			2業務 1.5h		2業務 1h					
担当者C様 15.25h		3業務 3h		1業務 1h		1業務 4h	1業務 2h 2業務 1.87h				3業務 3.37h					
担当者D様 10h				2業務 2h		1業務 8h										
合計 181.3h	20.5h	21.5h	7.5h	10.5h 39.75h	11h	14h	9h 1.87h	10h	4h	8h	8.5h 5.24h	4h				

※ナレッジポイント…部内で共有・蓄積すべき重要な情報が集約された箇所

## 可視化で得られるナレッジポイントの一例…

プロセス課題

### ✓ エラーやミスが集中する工程…

例:「システムリリース時の設定ミス」「マニュアルの更新忘れによる誤操作」

### ✓ 繰り返し行われる定型業務…

例:「システムの定期メンテナンス作業」「ソフトウェアのバージョンアップ手順の実施」

人的依存課題

### ✓ 属人性が高い業務…

例:「特定のベテラン社員しか知らないネットワーク知識、障害時の対応フロー」

### ✓ 重要な判断を要する業務…

例:「外部ツール導入時の選定基準」「障害時の優先対応箇所の判断」

コミュニケーション課題

### ✓ 頻繁に質問や相談が発生する業務…

例:「社内システムへのログイン方法」「PCやソフトウェアのトラブルシューティング」

### ✓ 外部や他部門との連携が多い業務…

例:「ベンダーとの要件調整」「営業部門からの新機能のリクエストと要件化」

## ナレッジ化の方向性

FAQ・手順書の整備

チェック項目・ルール・判断基準の体系化

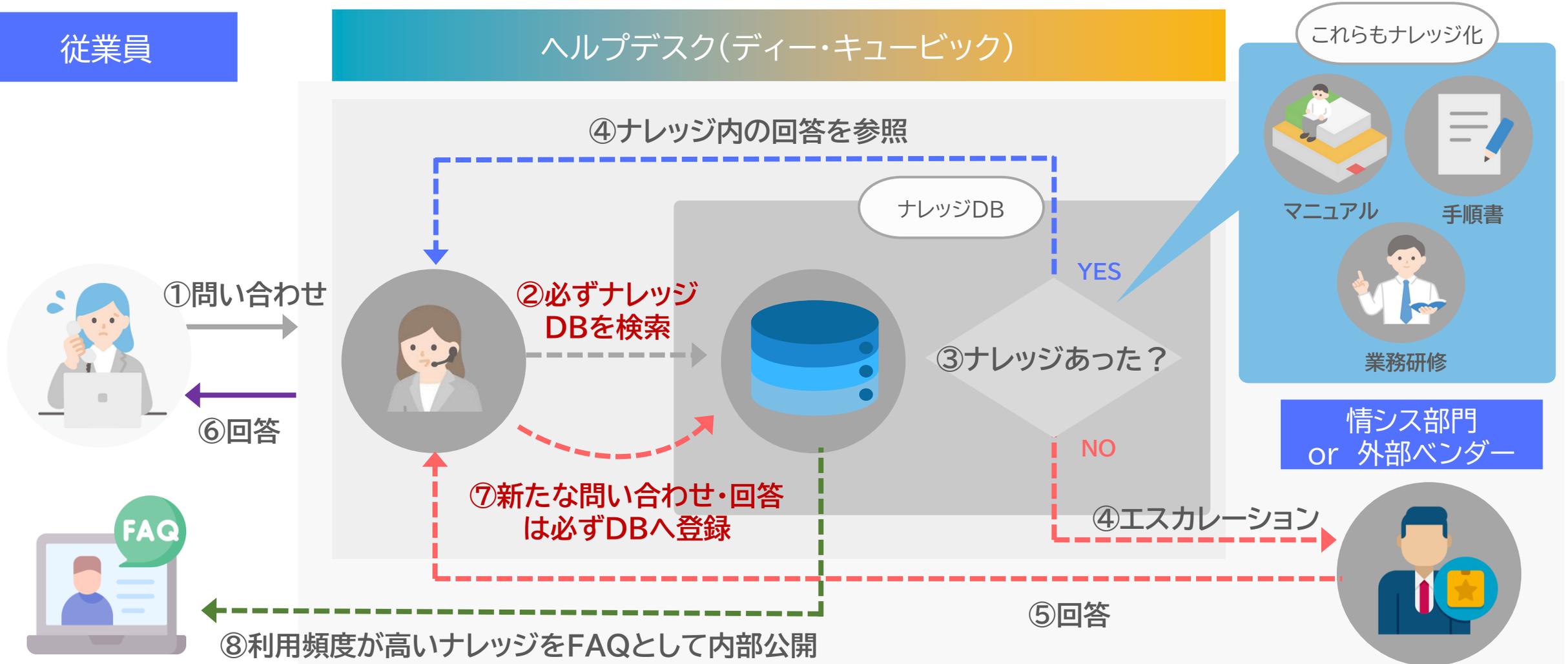
コミュニケーションフローの  
整理と標準化



ナレッジ化によって、**効率化や属人解消、対応精度の向上**を図ることが可能！

従業員

ヘルプデスク(ディー・キュービック)



DCCのナレッジマネジメントにおいては、発生した問い合わせのすべてがナレッジ対象

課題の浮き彫り

×

課題を解決する力

業務を構造化し、ナレッジポイントの特定

各種分析による属人性や非効率性の排除

レクチャー時間・手法を可視化し構築を安定化

業務可視化

安定化  
+  
効率化

ナレッジ  
マネジメント

業務構造図を「ナレッジのタグ」として利活用

可視化起点のナレッジポイントから形式知化

全てのインシデントがナレッジとなるフロー



業務可視化とナレッジマネジメントの融合により、属人性の排除、業務の標準化、トラブル対応の迅速化が可能。さらに、組織全体の安定性と効率性が向上し、業務改善のスピードも高まります！

# Appendix

## その他の業務可視化事例

## ■業務可視化事例紹介



属人化していた高難易度業務を分解・簡素化し、約3か月で

偏っていた高難易度業務40%→25%へ約30hの削減

業務内容 賃貸物件情報の入力業務

業務規模 SV2名・OP4名

実施時期 2023年1月

改善期間 約3か月



## ■業務可視化事例紹介



デビューに必要な知識を分析し、研修範囲は増やしなが

**初期研修時間100h⇒80hへ短縮！**

**(早期デビューによる売上転化により110万円の利益改善)**

業務内容 通販インバウンド業務

業務規模 SV2名・LD4名・OP20名

実施時期 2024年1月

改善期間 約1か月

### 課題

負荷

受電オペレーターに入力処理業務を一部対応させていく必要があるが、現行の範囲で手一杯

属人

マニュアル内の知識量と質がベテランレベルで、講師側の対応可能者が限られている

コスト

研修長期化のうえ初期離脱多数、デビューできても研修長期化により薄利

業務可視化



課題抽出・改善策提示

### 効果



デビューと応用知識の分類とカリキュラムの再構築により、研修範囲は増やしなが



必要知識に合わせマニュアルを一部改訂・マニュアルのみを参照することで講師の属人化を解消



受講者のハードル・負担減により、初期離脱率30%⇒0%に改善

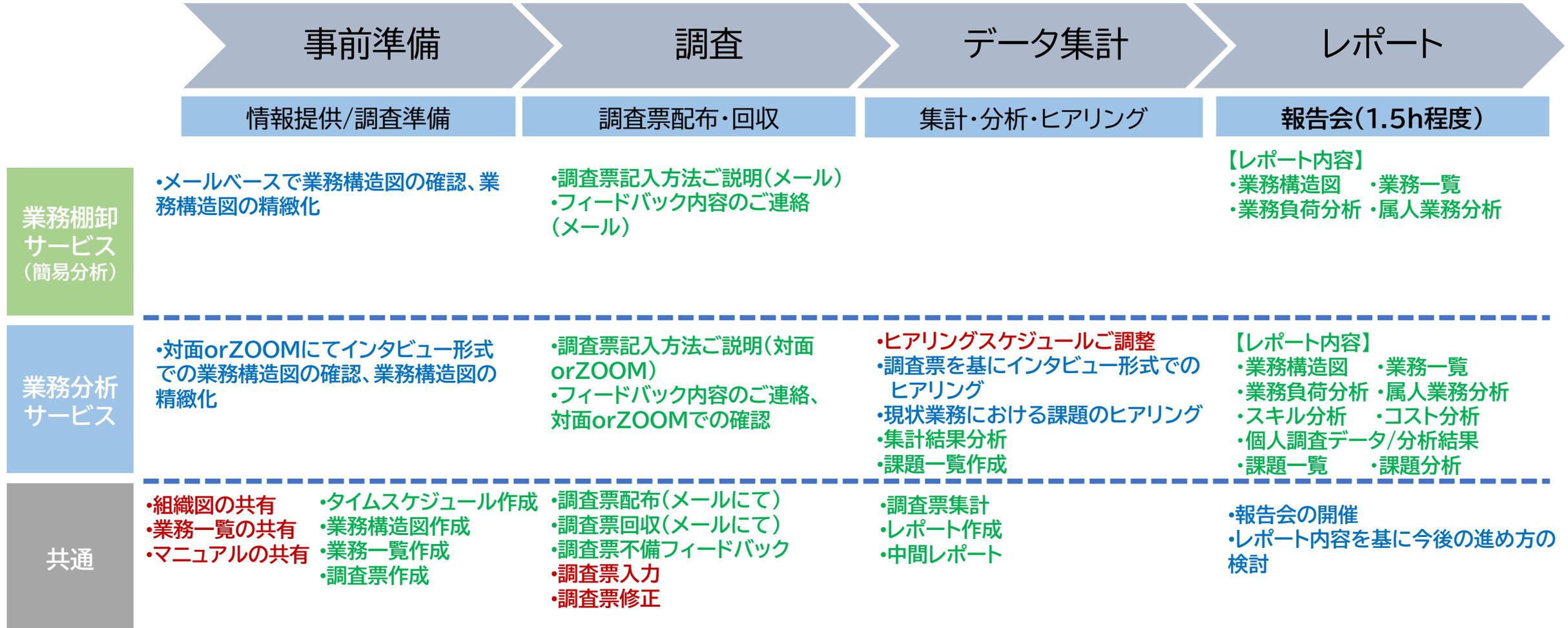
# “業務可視化サービス”について

- ①短期間かつ低コストで実態把握の可能な『業務棚卸サービス』
- ②業務実態の把握から分析、課題抽出、解決策の提示までを実施する『業務分析サービス』

比較項目	①業務棚卸サービス(簡易分析)	②業務分析サービス
調査内容	業務実態調査	業務実態の把握及び課題の抽出
調査方法	メールにてデータの授受がメイン	担当者様へのヒアリングがメイン
調査期間	1.5～2ヶ月程度を想定	3～3.5ヶ月程度を想定
分析内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務構造化(業務構造図・業務一覧)</li> <li>・業務負荷分析(業務量)</li> <li>・属人業務分析(属人化)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務構造化(業務構造図・業務一覧)</li> <li>・業務負荷分析(業務量)</li> <li>・属人業務分析(属人化)</li> <li>・スキル分析</li> <li>・コスト分析</li> <li>・課題分析(方向性の示唆)</li> </ul>
納品物	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種集計データ</li> <li>・集計データを基にレポート作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種集計データ、分析データ</li> <li>・個人データ</li> <li>・分析、改善レポート</li> <li>・課題一覧</li> </ul>

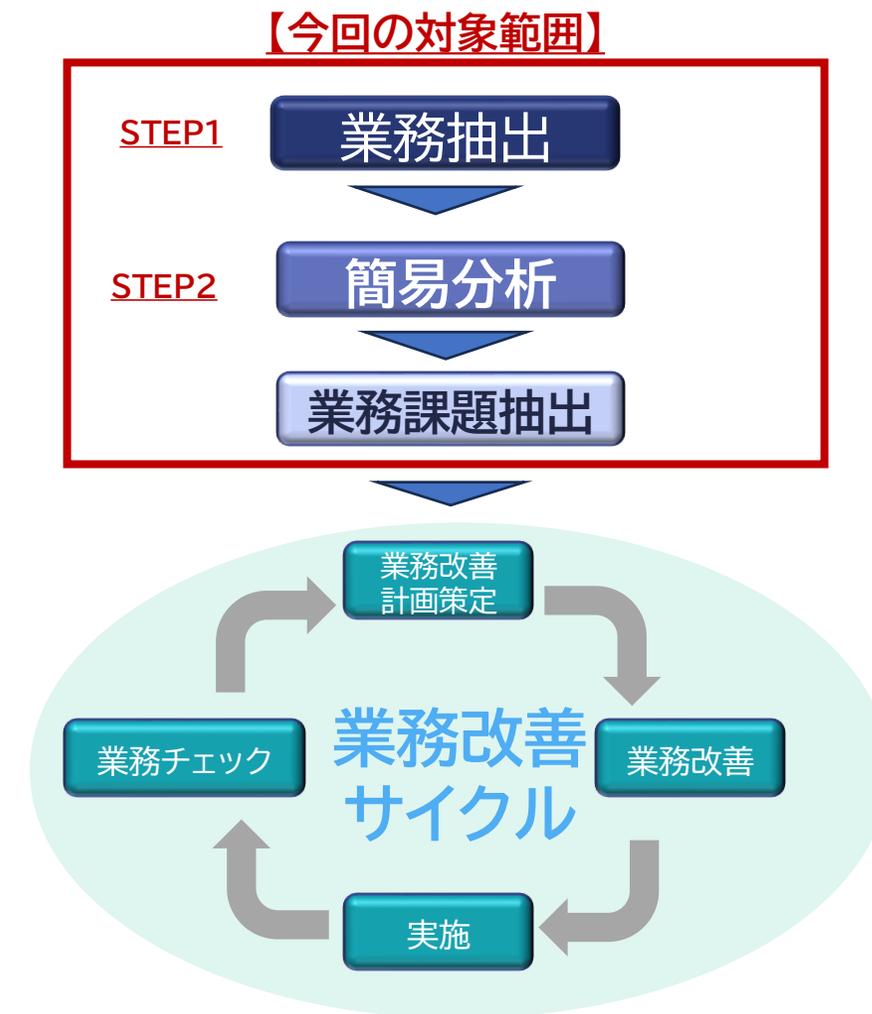
## 【具体的な流れ】

色分け: 当方タスク / 貴社タスク / 共同タスク



# 可視化レポートサンプル

1. 業務可視化調査概要
  2. 業務構造の確認(Level1~3で表記)
  3. 負荷分析結果の確認(Level2負荷分析)
  4. 負荷分析結果の確認(Level3負荷分析)
  5. 負荷分析結果の確認(Level3別Level4負荷分析)
  6. 【参考】負荷分析結果の確認(Level4負荷分析)
  7. スキル分析結果の確認
  8. 属人分析結果の確認
  9. コスト分析結果の確認
- Appendix. 個人別プロファイル
- ※項番6、7、9、個人プロフィールは簡易分析には含みません。
- ※業務のLevelについては、構造図(P9)参照



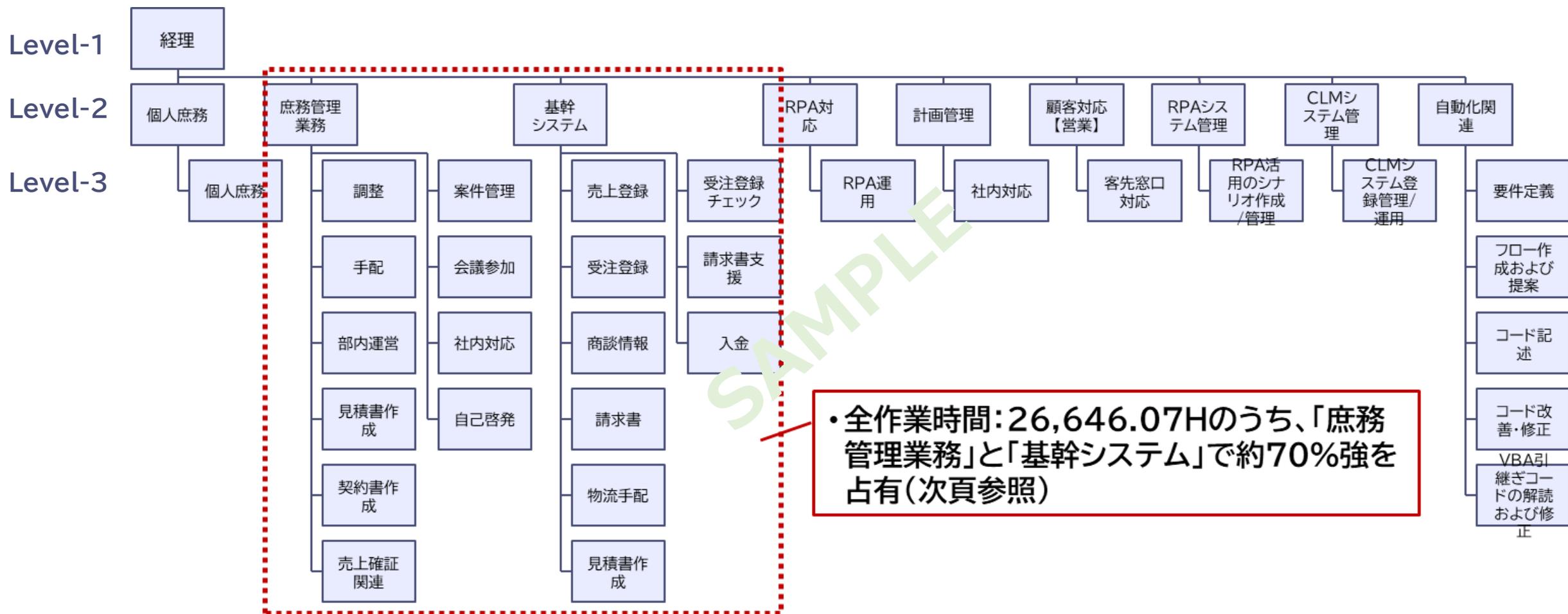
(1) 調査概要 対象部門のメンバーが実施している業務種類と業務量の調査

(2) 調査対象者 営業本部 部門メンバー 計15名(経理関連業務担当)

職務区分	人数
主任	4
担当	5
派遣	6

(3) 調査対象期間 202●年●月●日~202●年●月●日※基準:12ヶ月

(4) 調査結果概要 全94業務(総計26,646時間)



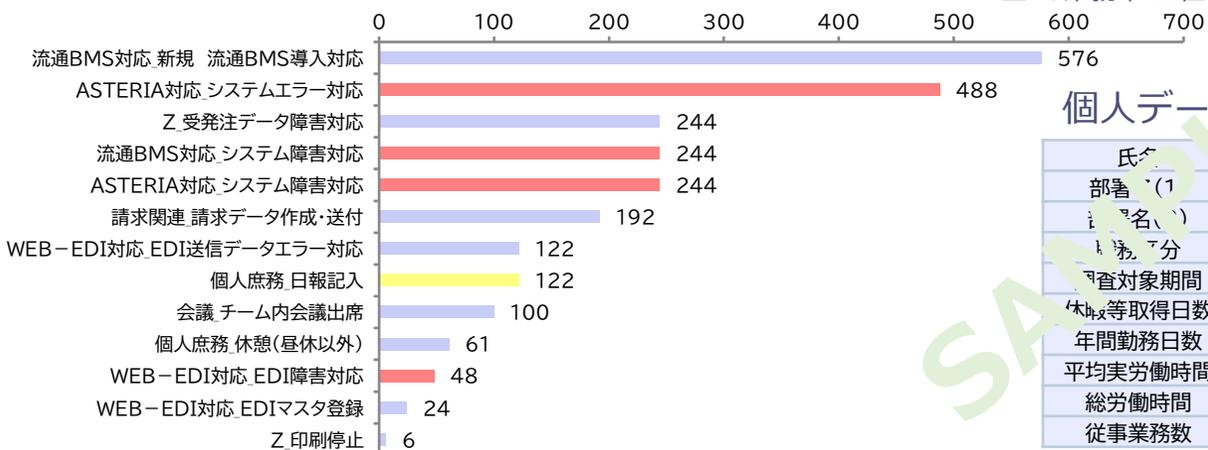
・Level-2: 9分類、・Level-3: 30分類、Level-4: 94業務（総計26,646時間、15名）  
 ※Level4は構造図での記載なし(業務一覧にて記載しています)

## 【問題・課題一覧・管理表】

#	業務名	対応人数	業務内容/処理の流れ	難易度 高中低	サイクル	問題事象(想定)	原因(想定)	問題の影響	解決の方向性(仮説)								次ステップへのアクション(仮説)	
									①優先度 高中低	②廃止	③統合	④作業 順序見 直し	⑤簡素 化	⑥標準 化	⑦シス テム化	⑧コス ト最適 化		⑨その 他
1	A業務	3人	作業a→作業b→作業c→ 作業d	中/低	毎日	・作業bが各社それぞれのフォー マットで出てくる帳票を担当者が 入力しており、効率が悪い	・フォーマットが統一されていない ・手書き書類でルールが整備され ていない	・毎日残業が生じている	高				●	●	●			現場調査で実態を把握する(担当者の工 数/声) →真因を見極める
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		

## 【個人業務分析】

A 様: 全13業務 総計2,471H (平均:205.91H/月) ※全13業務中 上位 13業務を表示



### 個人データ

氏名	A 様
部署 (1)	システム部
所属名 (1)	
業務区分	
調査対象期間	12ヶ月
休暇等取得日数	10日
年間勤務日数	244日
平均実労働時間	10H/日
総労働時間	2,471H
従事業務数	13業務

Level2	Level3	Level4	スキルレ ベル	合計時間	占有率	累計率
インフラ	流通BMS対応	新規 流通BMS導 入対応	nothing	576	23.31%	23.31%
インフラ	ASTERIA対 応	システムエラー対 応	nothing	488	19.75%	43.06%
システム関連	Z	受発注データ障害 対応	nothing	244	9.87%	52.93%
インフラ	流通BMS対応	システム障害対応	nothing	244	9.87%	62.81%
インフラ	ASTERIA対 応	システム障害対応	nothing	244	9.87%	72.68%
システム関連	請求関連	請求データ作成・ 送付	nothing	192	7.77%	80.45%
インフラ	WEB-EDI対 応	EDI送信データエ ラー対応	nothing	122	4.94%	85.39%
個人庶務	個人庶務	日報記入	nothing	122	4.94%	90.33%
社内共通	会議	チーム内会議出席	nothing	100	4.05%	94.37%
個人庶務	個人庶務	休憩(昼休以外)	nothing	61	2.47%	96.84%
インフラ	WEB-EDI対 応	EDI障害対応	nothing	48	1.94%	98.79%
インフラ	WEB-EDI対 応	EDIマスタ登録	nothing	24	0.97%	99.76%
システム関連	Z	印刷停止	nothing	6	0.24%	100%

アナログとデジタルでの「対話」から、豊かな「顧客体験」を共創する企業へ



当社の業務可視化サービスに関するお問い合わせは  
下記QRコードから、もしくは以下のように検索いただきフォームからご相談ください。



ディー・キュービック 業務可視化サービス

