

ISO文書

業務プロセスフロー図の作り方・活かし方

- 目次 -

1 . 業務フロー図は、なぜ作成する必要があるのか	4
2 . 業務フロー図作成の順序	7
3 . 業務フロー図作成時に必要なこと	8
(1) フロー図の枠のルールを決める	8
管理方法を決めましょう	8
承認欄を設けましょう	8
文書番号、版番号、作成日（発行日）が分かるようにしましょう	9
フロー図の骨格（主となる枠）のルールを決定しましょう	9
(2) 業務フロー図の表現のルールを決定する	10
フロー図に登場する記号のルール（例）	10
(3) フロー図を見直すためのルール決定する	11
4 . 業務フロー図を作成するために準備するもの・体制	12
(1) 準備するもの	12
ホワイトボード（又は黒板）	12
フロー記入用紙	12
書き出す業務の流れの優先順位を考える。	13
(2) 業務フロー図を作成する体制を考えよう！	13
聞き出す人	13
業務について知っている人	14
作成する業務フロー図の業務に関連する人	14
5 . 業務フロー図を書き出す方法	17
(1) 書き出す	17
業務フロー図の書き出し	17
(2) デジタルデータに変換	21
エクセルのツールバーをカスタマイズ	21
エクセルのシートの設定	27
(3) 業務フロー図を見直す	28
現状と合っているか	28
全ての業務に対して、実施責任者が明確になるようにする。	28

インプット・アウトプットに漏れがないか	28
実際の資料を用意してもらいましょう。	28
6 . 業務フロー図に基づき改善する。	36
(1) ポイントの抽出方法	36
(2) 課題を共有する。	40
最後に	41

1. 業務フロー図は、なぜ作成する必要があるのか

これから「業務フロー図」を作成したいなと思っていられる方、又作成するかどうか迷っていられる方は是非考えて下さい。

何のために、業務フロー図を作成するのでしょうか？

「業務を把握するため」でしょうか？

では、何のために業務を把握する必要があるのでしょうか？

業務を細かく把握しなくても、正しく進んでいけば、それで良いのではないのでしょうか？

まずは、次の事を考えてみてください。

業務のやり方をどの程度把握していますか？

業務フロー図が無くても、通常仕事は滞りなく行われますよね。

しかし、例えば、後任の担当者に業務を引き継ぐ場合に、仕事を説明するとなるとどうでしょう？スムーズに業務の説明ができますか？また、一度で伝わりますか？

業務の順序や進め方がベストですか？

今の業務の順序、進め方は、正しいでしょうか？間違っているでしょうか？

不適合が無く、お客様からのクレームがなければ、最低限問題は無いとは言えますね。

では現在、行っている仕事の順序はベストな方法でしょうか？自分より効率的にその業務をやっている方はいませんか？逆に、あまり効率的にやっていない方はいませんか？なぜ効率的にできるか、なぜ効率的にできないのかを理解していますか？（理解されていられれば、すでに改善されているかもしれませんが）

業務を改善したいと思ったときに、どの部分を見直し、改善する必要があるかを特定できますか？

仕事や業務に関して、社長や上司からの指示の下で、もっと業務を改善（品質面・コスト面・受注率・受注件数・労働安全面等）するように指示があった場合どうしますか？おそらく各部門内で検討されるのではないのでしょうか？では、検討される際には何を元に検討するのでしょうか？

知っていれば済む仕事の手順を、知らせる方法が無く何度も上司に聞いていませんか？部下に聞かれていませんか？

同じ業務の方法を、複数の人に何回も聞かれた事は無いですか？その答える時間が年間どれくらい掛かっているかを計った事はありますか？想像以上に掛かっているかもしれませんよ。

【業務フロー図作成の目的】

このテキストでは、次の事を目的として業務フロー図を作成する事をお奨めします。

- ・業務フローを文書化し、業務の進め方のより良い方法を共有するため
- ・業務フローを元に、業務改善していく土台とするため
- ・今後、その業務に従事する人が、より良い仕事の手順を、より早く把握するため

【業務フロー図が作成され、

業務が改善された事によってどう変わる？】

業務フロー図が作成された事によって、次のように改善される事を想定しています。

- ・業務フロー図で必要な記録類（提出書類）の管理が出来るので、提出書類の不手際が無くなる
- ・それぞれの業務に関して、ベストな仕事の行い方を進めるための土台ができるので、業務が改善されていく。
- ・業務が改善されると、会社の利益が増し、働いている方々に還元される。
- ・上司が「改善しろ」と指示を出さなくても、改善したくなる。
- ・もっと会社が儲かる。

単に業務フロー図を作成するのではなく、何のために作成するのか（作成され、運用されるとどうなるのか？）を明確にした方から、次の段階に進んで下さい。それが業務を改善する為の最も近道となります。