

ChatGPTと考えるバックオフィス業務の標準化

株主総会を含めたバックオフィス業務のプロセスを標準化し、
進行管理、業務改善、業務の資産化までを実現する方法

登壇者紹介



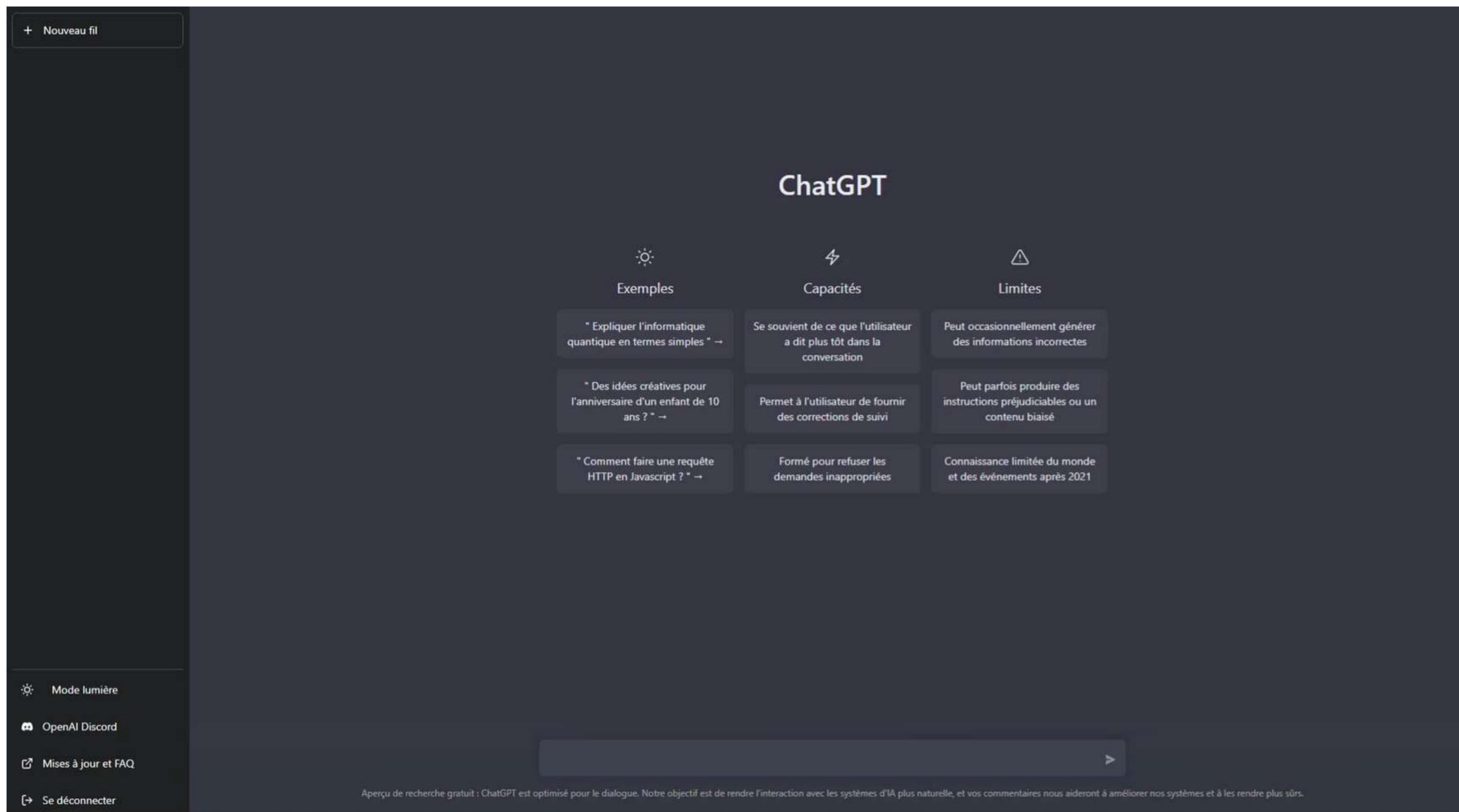
Bizer株式会社 代表取締役 兼
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
プロダクト統括部 Bizer team部 GM

富士通にて通信会社の基幹システムの開発に従事、リクルート、ネクスウェイでは顧客管理システムや社内業務システムの導入を推進、その後グリーを経て2013年10月にBizer株式会社を設立。2019年1月にパーソルプロセス&テクノロジーに株式譲渡。

「Bizer team」を活用し、数多くのバックオフィス改革や成長し続けるチームの支援に従事。

全国各地でワーケーションを実施し、自治体での講演多数。

本日は、最近話題のChatGPTを少し使って進めてみようと思います



The screenshot shows the ChatGPT interface with a dark theme. At the top left, there is a button labeled "+ Nouveau fil". The main content area is titled "ChatGPT" and is divided into three columns: "Exemples", "Capacités", and "Limites".

Exemples	Capacités	Limites
" Expliquer l'informatique quantique en termes simples " →	Se souvient de ce que l'utilisateur a dit plus tôt dans la conversation	Peut occasionnellement générer des informations incorrectes
" Des idées créatives pour l'anniversaire d'un enfant de 10 ans ? " →	Permet à l'utilisateur de fournir des corrections de suivi	Peut parfois produire des instructions préjudiciables ou un contenu biaisé
" Comment faire une requête HTTP en Javascript ? " →	Formé pour refuser les demandes inappropriées	Connaissance limitée du monde et des événements après 2021

At the bottom left, there is a sidebar with the following links: "Mode lumière", "OpenAI Discord", "Mises à jour et FAQ", and "Se déconnecter". At the bottom center, there is a search bar with a magnifying glass icon. At the bottom right, there is a small disclaimer: "Aperçu de recherche gratuit : ChatGPT est optimisé pour le dialogue. Notre objectif est de rendre l'interaction avec les systèmes d'IA plus naturelle, et vos commentaires nous aideront à améliorer nos systèmes et à les rendre plus sûrs."



ChatGPTとは何ですか？



ChatGPTは、OpenAIによって開発された大規模な言語モデルです。GPTは「Generative Pre-trained Transformer」の略で、これは一種の機械学習アーキテクチャを指します。ChatGPTは、インターネット上の大量のテキストデータを学習し、自然言語処理（NLP）タスクに適用できる知識を獲得しています。



このモデルは、質問への回答、文章の生成、要約、翻訳など、多様な言語タスクを実行することができます。しかし、知識の範囲は2021年9月までであり、それ以降の情報は持っていません。ChatGPTは、人間と自然な会話を行うための技術を提供することを目指して開発されており、情報提供や助言、エンターテインメントなどの目的で使用されることが一般的です。ただし、完璧ではなく、時折誤った情報や不適切な回答を提供することがあります。



株主総会の運営全体の進行管理を洗い出してください



株主総会の運営全体の進行管理には、以下のようなプロセスが含まれます。



1. 準備段階

- ・ 日程の決定：株主総会の日程を決定し、告知する。
- ・ 会場の手配：株主総会が行われる会場を手配する。場合によっては、オンラインでの開催も検討する。
- ・ 議事録の作成：議事録の作成に必要な資料を整理し、準備する。
- ・ 議長・副議長の選任：議長と副議長を選任し、役割を決定する。
- ・ 議員・議決の方法の決定：議員と議決の方法を決定する。

2. 当日の進行

- ・ 開会の挨拶：議長が開会の挨拶をする。
- ・ 議事の説明：議長が議事の説明を行う。
- ・ 決算報告：決算報告を行い、株主からの質問に回答する。
- ・ 議決事項の審議：各議決事項について、議員が審議し、議決を行う。
- ・ 質疑応答：株主からの質問に対し、役員や議員が回答する。
- ・ 閉会の挨拶：議長が閉会の挨拶をする。

3. アフターフォロー

- ・ 議事録の作成：議事録を作成し、必要に応じて株主に公開する。
- ・ 株主からの意見・要望の対応：株主からの意見や要望に対して、役員や関係者が適切に対応する。

以上が、株主総会の運営全体の進行管理に含まれるプロセスの一例です。ただし、各企業によって運営方法は異なるため、必ずしもすべてのプロセスが必要とは限りません。

プロセス	タスク
準備段階	
開催日程の決定	- 開催日程の調整 - 開催日程の確定
参加方法の告知	- オンライン参加方法の告知 - 投票方法の告知
会場設営	- 会場の手配 - 会場設営の準備 - 備品の手配
議事録作成のための資料整理	- 決算報告書や議案書などの資料の収集 - 資料の整理
議長・副議長の役割分担	- 議長と副議長の役割分担の決定
議員・議決の方法の決定	- 議員と議決の方法の決定 - 投票用紙の準備
当日の進行	
参加者の受付	- 参加者の受付
開会式	- 議長による開会の挨拶 - 日程の説明
決算報告	- 決算報告の説明 - 株主からの質問への回答
議決事項の審議	- 議題に関する説明資料の作成 - 議長の説明 - 議員による議論 - 投票用紙の配布 - 投票の受付 - 投票の集計 - 投票結果の報告
質疑応答	- 株主からの質問への回答 - 回答の補足
投票の集計	- 投票の集計
閉会式	- 議長による閉会の挨拶
アフターフォロー	
議事録の作成	- 議事録の作成 - 公開
株主からの意見・要望の整理	- 株主からの意見・要望の整理 - 適切な対応

```
markdown
I. 準備段階
A. 開催日程の決定
  1. 開催日程の調整
  2. 開催日程の確定
B. 参加方法の告知
  1. オンライン参加方法の告知
  2. 投票方法の告知
C. 会場設営
  1. 会場の手配
  2. 会場設営の準備
  3. 備品の手配
D. 議事録作成のための資料整理
  1. 決算報告書や議案書などの資料の収集
  2. 資料の整理
E. 議長・副議長の役割分担
  1. 議長と副議長の役割分担の決定
F. 議員・議決の方法の決定
  1. 議員と議決の方法の決定
  2. 投票用紙の準備

II. 当日の進行
A. 参加者の受付
  1. 参加者の受付
B. 開会式
  1. 議長による開会の挨拶
  2. 日程の説明
C. 決算報告
  1. 決算報告の説明
  2. 株主からの質問への回答
D. 議決事項の審議
  1. 議題に関する説明資料の作成
  2. 議長の説明
  3. 議員による議論
  4. 投票用紙の配布
  5. 投票の受付
  6. 投票用紙の回収
  7. 投票の集計
  8. 投票結果の報告
E. 質疑応答
  1. 株主からの質問への回答
  2. 回答の補足
F. 閉会式
  1. 議長による閉会の挨拶

III. アフターフォロー
```

Bizer teamで使える「定時株主総会運営」のテンプレートを差し上げます

テンプレート一覧に戻る テンプレート

定時株主総会運営 (セミナー特典!) メニュー

株主総会

説明

★★★2023/3/16開催セミナー「これからの「株主総会」を円滑に進める工夫とは？」特典！★★★
株主総会専用の進行管理テンプレートです。

チェックリスト 0/67 関連ファイル 0 履歴 繰り返し設定 なし

● チェックリスト ○ セクション チェックリスト名の入力 追加

すべて折りたたむ すべて展開する すべて

- 事前対応 チェック項目 45 件
 - スケジュール作成 サブ項目 2 件
 - 総会日の決定
 - グランドスケジュール作成
 - 株主通信 サブ項目 1 件
 - 株主通信の作成
 - シナリオ作成 サブ項目 7 件
 - ドラフト作成
 - 信託銀行チェック
 - シナリオ作成
 - 弁護士チェック
 - リハーサルに応じた修正
 - 質疑応答の対応フロー
 - 印刷
 - 会場予約 サブ項目 2 件
 - 会場下見
 - レイアウト・カメラワークの確認
- 想定問答集のとりまとめ サブ項目 3 件
 - 質問内容の選定
 - 回答案作成
 - リハーサルに応じた修正
- 総会会場の事務局対応 サブ項目 3 件
 - メンバー選出
 - 受付マニュアル
 - 社内勉強会
- 投影スライド等 サブ項目 3 件
 - 作成
 - スライド・巻絵・動画の作成
 - リハーサルに応じた修正
- ナレーション サブ項目 3 件
 - 台本作成
 - プロナレーションに依頼
 - スライドとの調整
- 当日運営準備 サブ項目 4 件
 - 受付看板の作成
 - 会社名の看板作成
 - 作業届をビル管に提出
 - 各種備品の手配
- Sharely対応 サブ項目 7 件
 - 質問受付期間の設定
 - 株主名簿のアップロード
 - 議案追加
 - 配布資料のアップロード
 - 主催者メッセージの入力
 - Sharelyへの事前議決権行使結果のアップロード
 - 議決権行使の最終集計
- 招集対応 チェック項目 7 件
 - 招集通知書作成 サブ項目 6 件
 - バーチャル株主総会に係る追加文言の対応
 - 弁護士チェック
 - 監査役への提供
 - 読み合わせ
 - 校了

- 会場予約 サブ項目 2 件
 - 会場下見
 - レイアウト・カメラワークの確認
- 想定問答集のとりまとめ サブ項目 3 件
 - 質問内容の選定
 - 回答案作成
 - リハーサルに応じた修正
- 総会会場の事務局対応 サブ項目 3 件
 - メンバー選出
 - 受付マニュアル
 - 社内勉強会
- 投影スライド等 サブ項目 3 件
 - 作成
 - スライド・巻絵・動画の作成
 - リハーサルに応じた修正
- ナレーション サブ項目 3 件
 - 台本作成
 - プロナレーションに依頼
 - スライドとの調整

- 当日運営準備 サブ項目 4 件
 - 受付看板の作成
 - 会社名の看板作成
 - 作業届をビル管に提出
 - 各種備品の手配
- Sharely対応 サブ項目 7 件
 - 質問受付期間の設定
 - 株主名簿のアップロード
 - 議案追加
 - 配布資料のアップロード
 - 主催者メッセージの入力
 - Sharelyへの事前議決権行使結果のアップロード
 - 議決権行使の最終集計
- 招集対応 チェック項目 7 件
 - 招集通知書作成 サブ項目 6 件
 - バーチャル株主総会に係る追加文言の対応
 - 弁護士チェック
 - 監査役への提供
 - 読み合わせ
 - 校了

ChatGPTと考えるバックオフィス業務の標準化

株主総会を含めたバックオフィス業務のプロセスを標準化し、
進行管理、業務改善、業務の資産化までを実現する方法

バックオフィスの組織の課題は？



バックオフィスの組織の課題は？



バックオフィスの組織には、多くの課題が存在します。以下に、いくつかの一般的な課題を   挙げます：

1. 人員管理と効率化：バックオフィスの人員を適切に管理し、作業を効率化することは重要な課題です。過剰な人員配置や能力不足の人員配置は、コスト増加や作業遅延を招く可能性があります。
2. プロセスの標準化：バックオフィス業務には、多くの繰り返し作業が含まれています。プロセスの標準化を行い、作業の品質と効率を向上させることが求められます。
3. テクノロジーの活用：バックオフィス業務の効率化や自動化には、テクノロジーの適切な活用が重要です。例えば、RPA（ロボットプロセス自動化）やAI（人工知能）の活用が考えられます。
4. コミュニケーション：バックオフィス組織内のコミュニケーションや、フロントオフィスや他部門とのコミュニケーションが円滑であることが重要です。情報の共有や迅速な対応が求められます。
5. 情報セキュリティ：顧客データや企業情報を取り扱うバックオフィス業務では、情報セキュリティが重要な課題です。データ漏洩や不正アクセスに対する対策が求められます。
6. コスト削減：バックオフィス業務のコスト削減は、企業全体の利益向上につながります。業務の効率化やアウトソーシングなどの方法で、コスト削減を図ることが求められます。
7. 人材育成：バックオフィスのスタッフが専門知識や技能を持っていることは、業務の品質向上や効率化に寄与します。適切な研修や教育プログラムを通じて、人材育成が求められます。
8. 柔軟性：企業のニーズや市場環境の変化に対応できるバックオフィス組織が求められます。組織



それぞれの課題について、具体的なアクションプランを3つずつあげてください



それぞれの課題に対して、具体的なアクションプランを3つずつ挙げます。



1. 人員管理と効率化：
 - a. スキルと経験に基づく人員配置
 - b. 業務分析を通じた効率的な人員割り当て
 - c. 定期的なパフォーマンス評価とフィードバック
2. プロセスの標準化：
 - a. 既存のプロセスを詳細にドキュメント化
 - b. ベストプラクティスの導入
 - c. 継続的なプロセス改善 (KaizenやPDCAサイクル)
3. テクノロジーの活用：
 - a. RPAやAIを活用した業務自動化の導入
 - b. クラウドベースのデータ管理とアプリケーション使用
 - c. デジタルコラボレーションツールの導入
4. コミュニケーション：
 - a. 定期的なチームミーティングやワンオンワンの実施
 - b. クリアな業務報告ラインの確立
 - c. 内部コミュニケーションツール (例: Slack, Teams) の活用
5. 情報セキュリティ：
 - a. 社員向けの情報セキュリティ研修の実施
 - b. セキュリティ対策の定期的な監査と更新
 - c. 情報セキュリティポリシーの策定と遵守
6. コスト削減：
 - a. アウトソーシングやBPOを検討
 - b. 業務プロセスの改善による無駄の削減
 - c. エネルギー効率の良いオフィス環境の整備
7. 人材育成：
 - a. 研修プログラムや勉強会の実施
 - b. メンタリング制度の導入
 - c. 社内キャリアパスの明確化と従業員のキャリアサポート
8. 柔軟性：
 - a. リーダーシップスタイルの変革 (例: 変革型リーダーシップ)
 - b. アジャイルなプロジェクト管理手法の導入 (例: Scrum, Kanban)
 - c. 社員のスキル多様化とクロスファンク

プロセスの標準化：

- a. 既存のプロセスを詳細にドキュメント化 (可視化)
- b. ベストプラクティスの導入
- c. 継続的なプロセス改善

プロセスの可視化について

 プロセスの標準化のaでいう詳細ってというのは、どういうレベルでやればいいのですか？

 プロセスの標準化において、「詳細」にドキュメント化するとは、プロセスの各ステップを明確にし、関係者が理解しやすく、再現性が高いレベルで記述することを意味します。以下のポイントに注意して、プロセスを詳細にドキュメント化してください：

1. ステップバイステップ：プロセスを分かりやすいステップに分けて記述し、どの順序で進めるべきかを明確にします。各ステップには、具体的なアクションやチェックポイントを含めます。
2. 責任と役割：各ステップにおいて、担当者や関係者の役割と責任を明確にします。これにより、誰が何をすべきかが明確になり、コミュニケーションが円滑になります。
3. ツールとリソース：プロセスに関連するツール、テンプレート、ドキュメント、システムなどのリソースを明記します。これにより、関係者が正しいリソースを使用し、一貫性を保つことができます。
4. 品質基準：プロセスの各ステップにおける品質基準やKPI（重要業績評価指標）を明記します。これにより、品質管理が容易になり、プロセス改善につながります。
5. トラブルシューティング：プロセスにおいて問題が発生した場合の対処方法やエスカレーション手順を記載します。これにより、問題が迅速に解決され、業務の遅延を防ぐことができます。
6. ドキュメントの更新と管理：プロセスが変更されることがあるため、ドキュメントの更新と管理方法を明記します。バージョン管理や更新履歴を記載し、関係者が常に最新の情報にアクセスできるようにします。

このように、プロセスを詳細にドキュメント化することで、関係者が業務を効率的に行い、ミスや不確実性を減らすことができます。また、新規プロジェクトや新入社員のオンボーディングにも役立ちます。

プロセスの可視化は、関係者が理解しやすく、再現性が高いレベルで記述する

1. 分かりやすいステップで記述する
2. 各ステップには具体アクションやチェックポイントを含める
3. 担当者、関係者の役割と責任を明確にする
4. プロセスに関連するツール、ドキュメントを明記する
5. 各ステップにおける品質基準やKPIを明記し、品質を管理する
6. トラブルシューティングも記載する
7. ドキュメントの更新、管理方法を明記し、常に最新にアクセス

ベストプラクティスの導入について

 プロセスの標準化のbを具体的に教えてください

 プロセスの標準化のbである「ベストプラクティスの導入」は、業界や組織で広く認められた効果的な手法や手順を採用し、バックオフィス業務を改善することを意味します。具体的なアクションは以下のようなものがあります。

1. ベンチマーキング：同業界内や他業界で成功している企業のベストプラクティスを調査・分析し、自社のプロセスに適用できる部分を見つけ出すことです。これにより、業務の効率性や品質を向上させることができます。
2. 業界標準の遵守：業界団体や規制当局が定めたプロセスや基準に従って業務を遂行することです。これにより、業務の信頼性やコンプライアンスが向上します。
3. ノウハウやテンプレートの共有：組織内で成功した事例や効果的な手法を共有し、他の部署やチームでも活用できるようにすることです。これにより、業務効率の向上やノウハウの蓄積が促されます。
4. 継続的な改善：プロセスの改善は一度きりではなく、継続的に取り組むことが重要です。定期的にプロセスを見直し、最新のベストプラクティスや技術を取り入れることで、組織の柔軟性と競争力を維持します。
5. 社内外の専門家やコンサルタントとの協力：プロセス改善に関する専門知識や経験を持つ社内外の専門家やコンサルタントと協力し、効果的なベストプラクティスを導入することです。
6. 従業員のトレーニング：ベストプラクティスを導入する際には、従業員に対して適切なトレーニングを提供することが重要です。これにより、従業員が新しいプロセスを効果的に理解し、実行できるようになります。

 ることができ、競争力を高めることができます。続けて、以下の点もベストプラクティスの導入による効果として期待できます。

7. イノベーションの促進：ベストプラクティスを導入することで、組織は新しいアイデアや技術に対応しやすくなります。これにより、イノベーションを推進し、市場でのリーダーシップを維持できるようになります。
8. 顧客ニーズへの対応力向上：ベストプラクティスを取り入れることで、顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応できるようになります。これにより、顧客ロイヤリティを向上させ、長期的な成功につながります。
9. コラボレーションの強化：ベストプラクティスの導入は、異なる部署やチーム間の協力を促進します。共通の目標やプロセスを共有することで、組織全体の連携が強化され、業務効率が向上します。
10. 人材の魅力向上：ベストプラクティスを導入することで、組織は最新の手法や技術を学び、スキルを向上させる環境を提供できます。これにより、優秀な人材を引き寄せ、従業員の満足度やロイヤリティを向上させることができます。

業界や組織で広く認められた効果的な手法や手順を採用し、業務を改善する

1. 組織ないで成功した事例や効果的な手法を共有し、他の部署やチームでも活用できるようにする
2. プロセスの改善は一度きりでなく、定期的に見直し最新のベストプラクティスを取り入れる

継続的なプロセス改善について

1. PDCAサイクルの実践：計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act）の4つのステップからなるPDCAサイクルを繰り返し実施し、業務プロセスの改善を継続的に行います。これにより、問題点や改善の余地を常に把握し、適切なアクションを実行できます。
2. Kaizen活動の推進：従業員が日常業務の中で小さな改善点を見つけ、実際に改善を行うKaizen活動を奨励します。この取り組みにより、組織全体で改善意識が高まり、業務効率や品質が向上します。
3. 定期的なプロセス見直し：プロセスを一定期間ごとに見直し、最新の技術や市場状況に応じた適切な改善を行います。これにより、業務プロセスが陳腐化するのを防ぎ、競争力を維持できます。
4. 従業員へのフィードバックの収集：従業員からのフィードバックを定期的に収集し、業務プロセスに関する問題点や改善提案を明らかにします。この情報をもとに、プロセス改善の取り組みを継続的に行うことができます。
5. KPI（Key Performance Indicator）の設定とモニタリング：業務プロセス改善の目標を定め、それに関連するKPIを設定します。KPIの定期的なモニタリングにより、改善の効果や進捗を把握し、適切なアクションを実行できます。
6. クロスファンクショナルチームの活用：異なる部門やチームからメンバーを集めてクロスファンクショナルチームを結成し、業務プロセス改善のアイデアや実践を共有します。これにより、組織全体での協力や連携が強化され、改善活動が促進されます。
7. 業務効率の向上：プロセス改善の取り組みにより、業務プロセスがスムーズになり、作業効率が向上します。これにより、従業員の生産性が高まり、コスト削減や利益向上につながります。
8. 品質の向上：継続的な改善活動を通じて、業務プロセスにおけるミスや不具合を最小限に抑え、品質を高めることができます。これにより、顧客満足度やリピート率が向上し、企業の評判が向上します。
9. 組織文化の醸成：継続的なプロセス改善を推進することで、組織全体で改善意識が高まり、協力やコミュニケーションが活性化します。これにより、柔軟で効果的な組織文化が醸成されます。
10. 持続可能な成長：プロセス改善を継続的に行うことで、組織は変化する市場状況や顧客ニーズに対応しやすくなり、持続可能な成長を実現できます。

1. 日常業務の中で小さな改善点を見つける
2. 定期的なプロセス見直しを実施する
3. 従業員からのフィードバックを収集し、問題点や改善提案を明らかにする
4. プロセス改善の目標やKPIを設定してモニタリングする
5. 異なる部門やチームからメンバーを集めてクロスファンクショナルチームを結成し、改善のアイデアや実践を共有する
6. 継続的なプロセス改善によって組織の改善意識が高まり、柔軟で効果的な組織文化を醸成する

プロセス標準化がバックオフィス組織にもたらす価値は？

 バックオフィス組織におけるプロセス標準化がもたらす価値には、以下のような点が挙げられます。

1. 効率の向上：標準化されたプロセスは、スムーズな業務遂行を促し、タスクの完了にかかる時間を短縮します。これにより、全体的な生産性が向上します。
2. 品質の向上：プロセス標準化により、一貫性のある品質を維持できるようになります。これは、顧客満足度や業務品質を向上させ、組織の信頼性を高めることにつながります。
3. ミスの減少：標準化されたプロセスは、曖昧さや不確実性を減らし、ミスの発生を抑える効果があります。これにより、再作業や修正のコストを削減することができます。
4. トレーニングとオンボーディングの効率化：標準化されたプロセスは、新規プロジェクトや新入社員のトレーニングやオンボーディングを容易にします。明確なプロセスと手順があるため、新たなメンバーが迅速に業務を習得できます。
5. スケーラビリティ：標準化されたプロセスは、組織の成長や変化に柔軟に対応できる基盤を提供します。これにより、新たなチームや部門を効果的に統合することができます。
6. プロセス改善の促進：標準化されたプロセスは、業務の継続的な改善に役立ちます。プロセスの各ステップが明確になるため、改善点や無駄を特定しやすくなります。
7. コミュニケーションの向上：プロセス標準化は、組織内外のコミュニケーションを円滑にします。明確な役割と責任が設定されているため、連携や調整がスムーズに行われます。
8. コスト削減：効率の向上、ミスの減少、再作業の削減などにより、バックオフィス組織の運営コストを削減することができます。これにより、企業全体の利益率が向上する可能性があります。
9. リスク管理：プロセス標準化により、業務の透明性が向上し、リスク要因や問題点を特定しやすくなります。これにより、リスク管理やコンプライアンスの強化が図られます。
10. 顧客満足度の向上：バックオフィスの業務品質が向上することで、間接的に顧客満足度にも影響を与えることがあります。顧客からのクレームや問題の解決が迅速かつ適切に行われることで、顧客満足度が向上します。

1. 効率の向上：スムーズな業務遂行で時間を短縮
2. 品質の向上
3. ミスの減少：曖昧さや不確実性を減らし、ミスの発生を抑える
4. トレーニングとオンボーディングの効率化
5. スケーラビリティ：組織の成長や変化に柔軟に対応できる基盤になる
6. プロセス改善の促進：プロセスの各ステップが明確になるため改善点や無駄を特定しやすくなる
7. コミュニケーションの向上：明確な役割と責任が設定されているため、連携や調整がスムーズに
8. コスト削減：効率の向上、ミスの減少、再作業の削減など
9. リスク管理：業務の透明性が向上し、リスク要因や問題点を特定しやすくなる
10. 顧客満足度の向上

プロセスの標準化

効率が上がる、品質が良くなる、ミスが減る

プロセスの可視化

ステップに分解し、アクションやチェックポイント、担当者、関連するツールなども紐づける

ベストプラクティスの導入

1つのチームの成功パターンを組織全体で活用する

プロセスの改善

日常の小さな改善を見つけ、定期的な見直しを実施する

プロセス標準化のための流れ

 プロセスが標準化されたバックオフィス組織を目指しているのですが、何からやればいいのかでしょうか？

 標準化されたバックオフィス組織を目指すには、以下のステップを順に実行していくことが効果的です。

1. 現状分析: まず、組織内の現行プロセスを詳細に把握し、どの部分が標準化や効率化の余地があるかを特定します。
2. 目標設定: 組織全体の目標として標準化の目的と具体的な成果を設定し、関係者全員が共有できるようにします。
3. プロセスマッピング: プロセスの流れを明確化し、各部門間の関係性や役割を理解できるようにします。
4. 標準化プロセスの策定: 標準化のためのプロセスを策定し、関係者に周知徹底させます。その際、明確な手順やルール、責任範囲を設定します。
5. 標準化プロセスの導入: 組織全体で策定された標準化プロセスを実行し、継続的に改善していくためのフィードバックループを構築します。
6. トレーニングとサポート: 従業員が標準化プロセスを理解し、効果的に実行できるように、適切なトレーニングとサポートを提供します。
7. モニタリングと評価: 標準化プロセスの効果を定期的にモニタリングし、結果に基づいて改善策を検討します。KPI（重要業績評価指標）を設定し、目標達成度を評価します。
8. 継続的改善: 標準化プロセスは、組織の成長や変化に適応できるように継続的に見直し、改善していく必要があります。フィードバックを収集し、問題点や改善点を特定し、適切なアクションを実行します。

これらのステップを実行することで、効率的で標準化されたバックオフィス組織を構築することができます。ただし、組織の規模や業種によっては、適応やカスタマイズ

 現状分析

 目標設定

 プロセス洗い出し

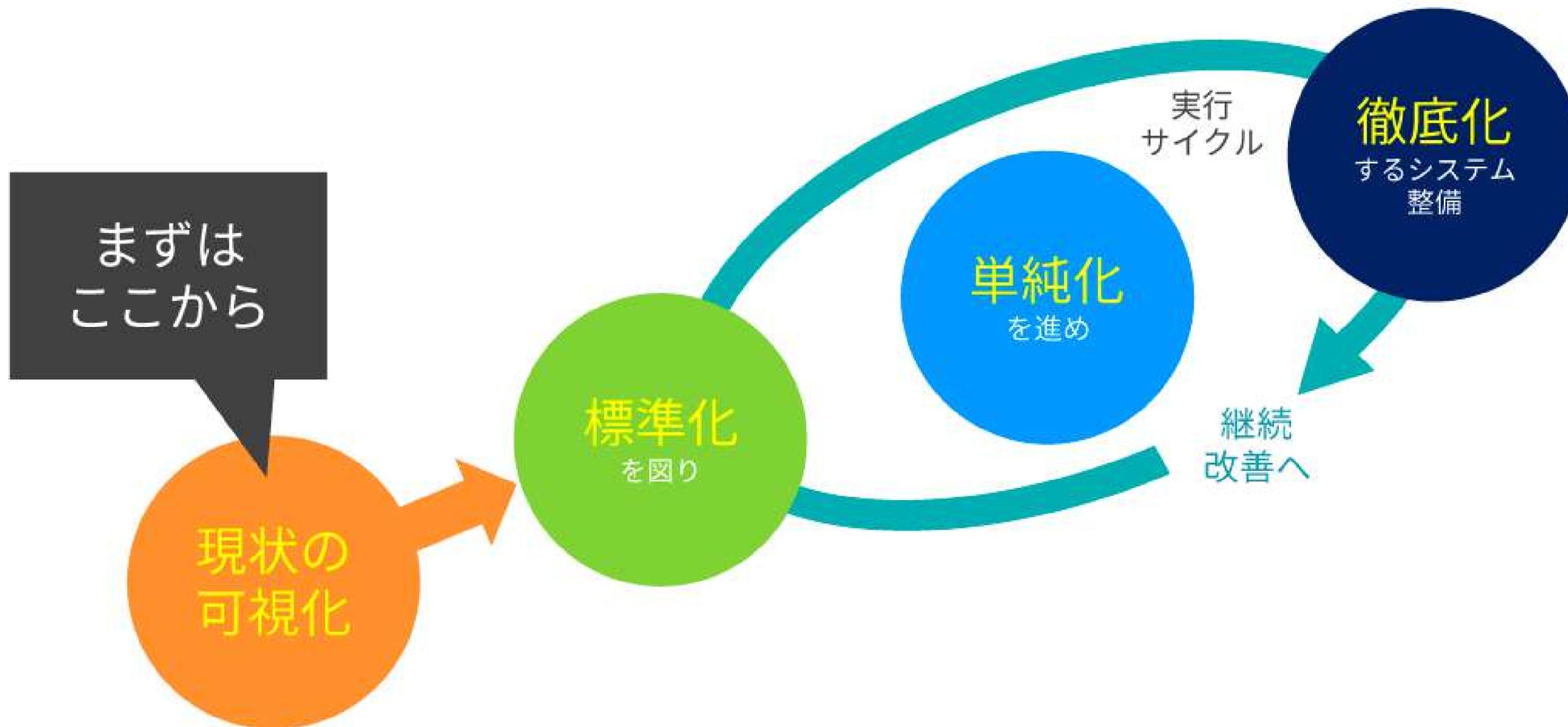
 関係者に周知

 業務の実行

 改善

生産性向上のセオリー（王道）

改善サイクルを回すための第一歩は「現状の可視化」



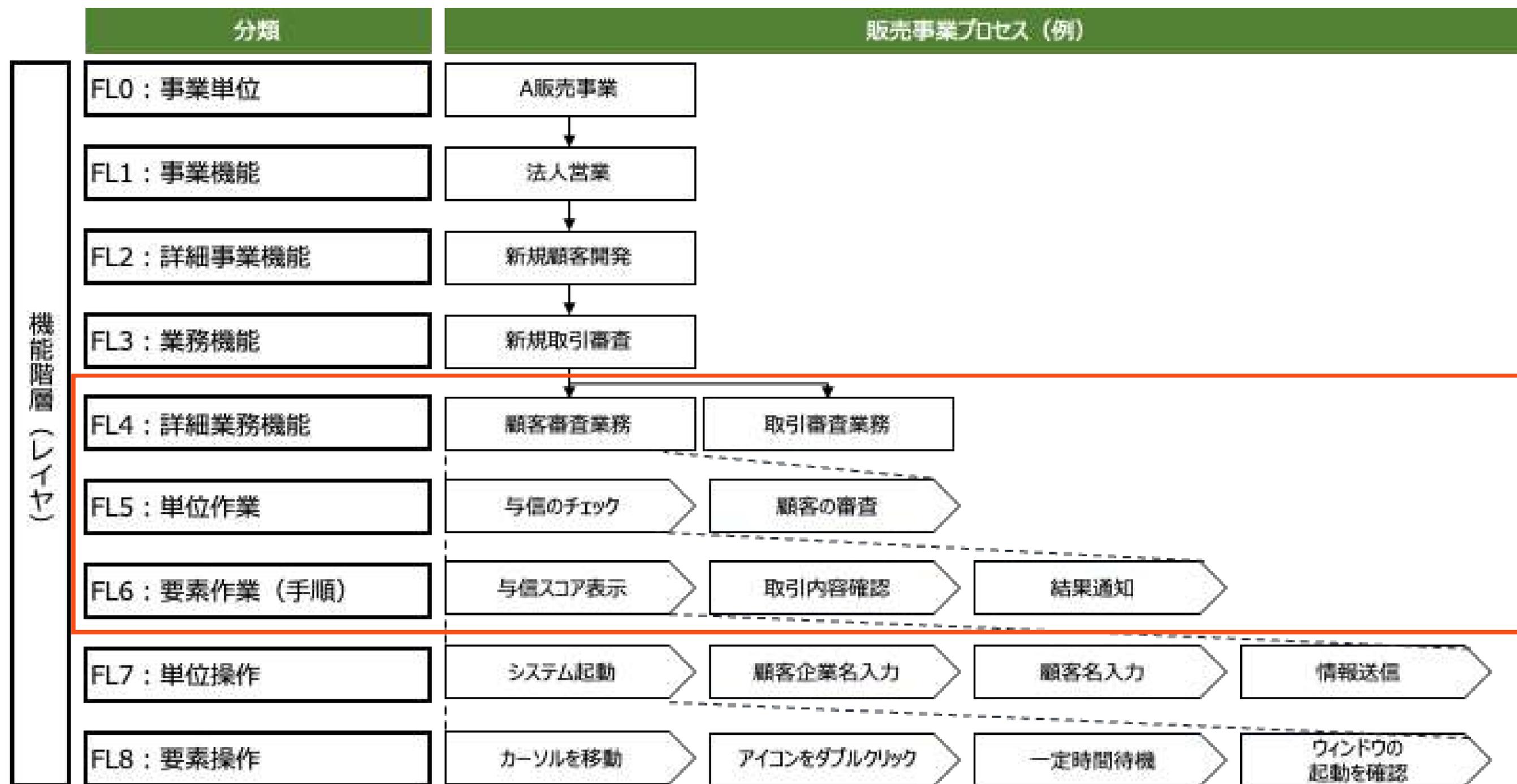
質の評価：業務難易度（属人性分類）

業務の「あるべき姿」を定め、標準化・マニュアル化の対象を選定する



※当社が過去業務分析を行った約40社（業種・規模混在）の平均値

業務分解の基準：業務標準化や業務改善のためにはFL4～FL6の階層で



参考：日本BPM協会「ビジネスプロセス・モデルの階層 (レイヤー) とステップ」



こんなにうまくできるか不安です



不安を感じるのは自然なことですが、標準化プロセスを実装するには、以下のポイント   に注意して進めることで、成功の可能性を高めることができます。

1. プロジェクトチームの設立: プロジェクトの成功を担保するために、プロジェクトチームを組織し、経験豊富なリーダーを任命します。このチームは、標準化プロセスの策定、導入、監視、改善を担当し、組織全体と連携を図ります。
2. コミュニケーション: プロジェクトの目的や進捗を定期的に共有し、関係者の理解と協力を得ることが重要です。また、従業員からのフィードバックを受け入れ、意見交換を行いながら改善に取り組むことが望ましいです。
3. 小さな成功を積み重ねる: 大規模な変更を一度に行うことは困難です。まずは小さなプロジェクトから始めて成功を積み重ね、徐々に組織全体への標準化を進めていくことが効果的です。
4. 外部専門家の活用: 必要に応じて、外部のコンサルタントや専門家を活用してアドバイスやサポートを受けることで、成功の確率を上げることができます。
5. 柔軟性を持つ: 状況に応じて計画を修正し、適応力を持って対応することが重要です。また、失敗を恐れずにチャレンジし、失敗から学び、改善に繋げていく姿勢が大切です。

最初は不安を感じることもあるかもしれませんが、上記のポイントを意識し、組織全体で取り組むことで、標準化プロセスの成功に繋がるでしょう。

Bizer team のご紹介

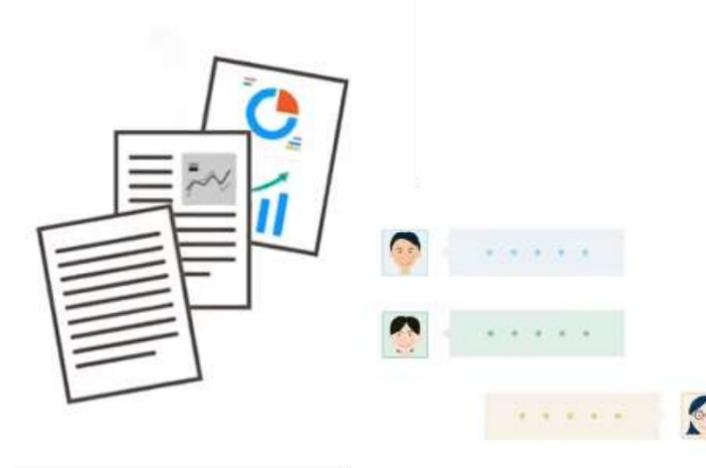
Bizer teamはチームメンバーの業務を可視化・共有し、プロセスを標準化
チームの連携を良くし、プロセスを改善することで生産性向上をサポート！



いつ誰が何をしているのか、
プロセスをチェックリスト化

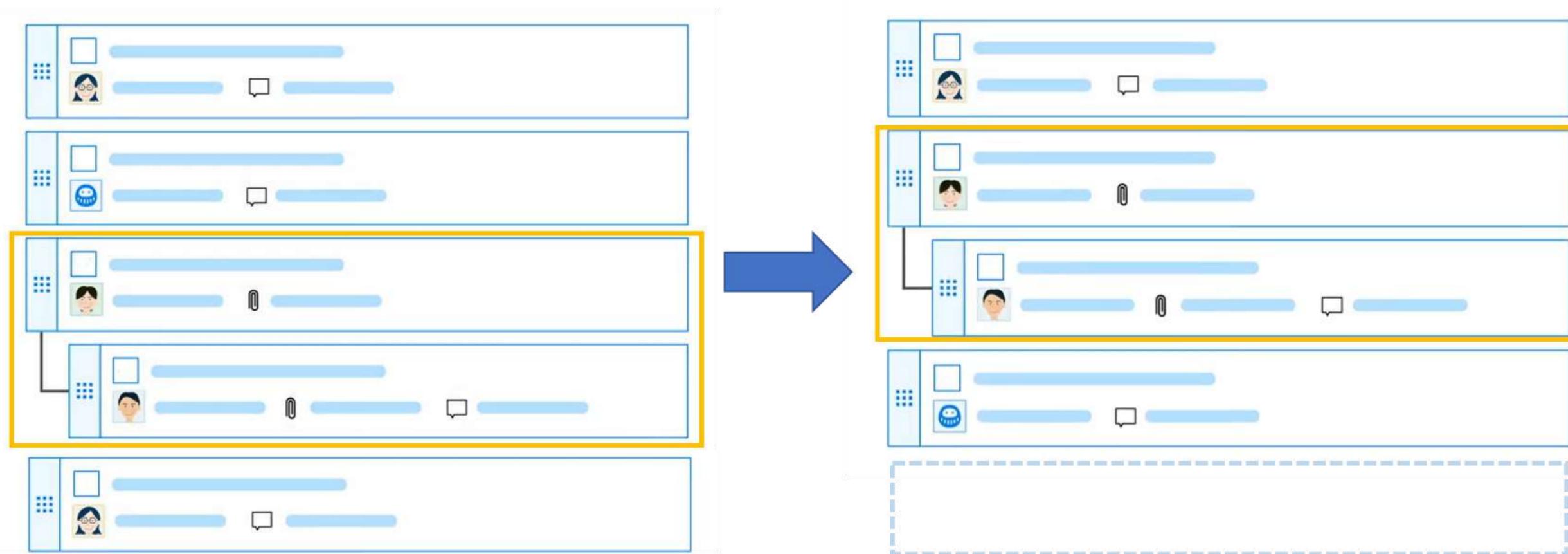


チーム内でお互いの業務内容・進捗を
共有(業務管理)

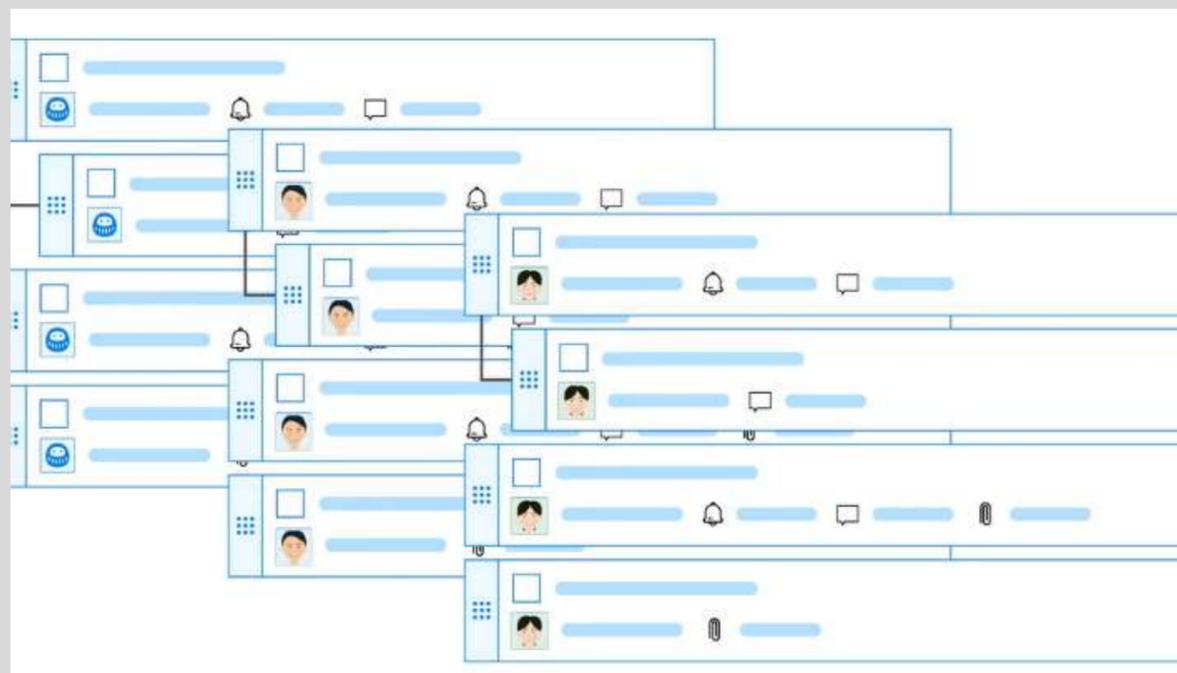


必要なファイル等の情報、
ノウハウもプロセスに集約
(マニュアル・作業手順書)

可視化したプロセスは、かんたんに追加や削除、順序の変更が可能
日々業務を行いながら、より効率的なプロセスへ改善することができます



作成したプロセスは全て蓄積され、再利用や型化ができる機能が充実
繰り返し発生する定型業務の多い部門で とくに活用いただいています



一度作成したプロセスはコピーして
再利用や、型として保存が可能



活用の多い部門

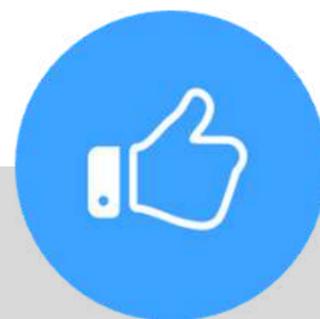
- 人事
- 営業事務
- 経理
- 企画/マーケティング
- 総務
- 広報
- 法務
- BPO事業

繰り返し発生する定型業務が多い
部門にとくにマッチ！

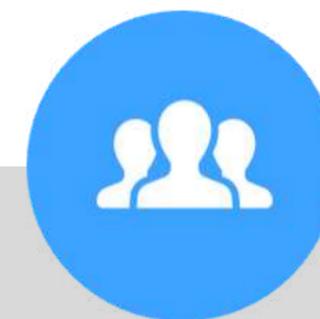
事前準備なしですぐに使い始めていただける クラウドサービス
シンプルなデザインでどなたでも直感的に操作可能
導入後は、専任のカスタマーサクセスが活用・定着をサポートします



5分で導入可能
クラウドサービス



シンプルなデザイン
誰でも簡単操作



万全なサポート体制
運用ノウハウも提供



Bizer team サービスデモ

The screenshot displays a project management dashboard for a shareholder meeting. The main area shows a hierarchical checklist under the heading '事前対応' (Preparation). The checklist includes tasks such as 'スケジュール作成' (Schedule creation), '株主通信' (Shareholder communication), and 'シナリオ作成' (Scenario creation). The '株主通信' task is expanded, showing sub-tasks like '株主通信の作成' (Creation of shareholder communication), '内容確認' (Content confirmation), and 'シナリオ作成' (Scenario creation). The '株主通信の作成' task is currently selected and highlighted in blue. The right sidebar contains a 'チェックリスト' (Checklist) section with a '株主通信の作成' task, a '担当者' (Responsible person) field with '井口 源次' (Ikeda Genji), a 'リマインダー' (Reminder) field with '2023/04/12 09:00', a 'メモ' (Memo) field with content about content structure, a 'ノート' (Note) field with '株主通信作成マニュアル' (Shareholder communication creation manual), a 'Teachme Biz マニュアル' (Teachme Biz manual) section with a link to the manual, and a 'ファイル' (File) section with '株主通信雛形.xlsx' (Shareholder communication template.xlsx). At the bottom of the sidebar, there is a 'コメント' (Comment) section with a placeholder image and the text 'コメントを追加しましょう。' (Add a comment).

YouTubeでデモを公開中！ <https://www.youtube.com/watch?v=wdPU3VbJ7PY>

導入企業

大手企業からスタートアップまで幅広い実績があります。



株式会社うるる

ULURU

労務未経験者の入社を機にBizer teamを導入！「個人主義」から「一体感を感じられるチーム」へ

人事 51~300人



ハイアールジャパンセールス株式会社

Haier

総務・労務業務が半減！業務の抜け漏れも大幅削減できた可視化の重要性とは

人事 総務 51~300人



大和ハウス工業株式会社

Daiwa House

口頭で引き継いでいた労務業務を150のテンプレートに可視化。Bizer teamによって課題を予測できるチームへ

人事 総務 5001人~



NTTコミュニケーションズ株式会社

NTT Communications

100名の意識が変化！Bizer teamがもたらした「業務改善」文化醸成の秘訣とは？

人事 5001人~



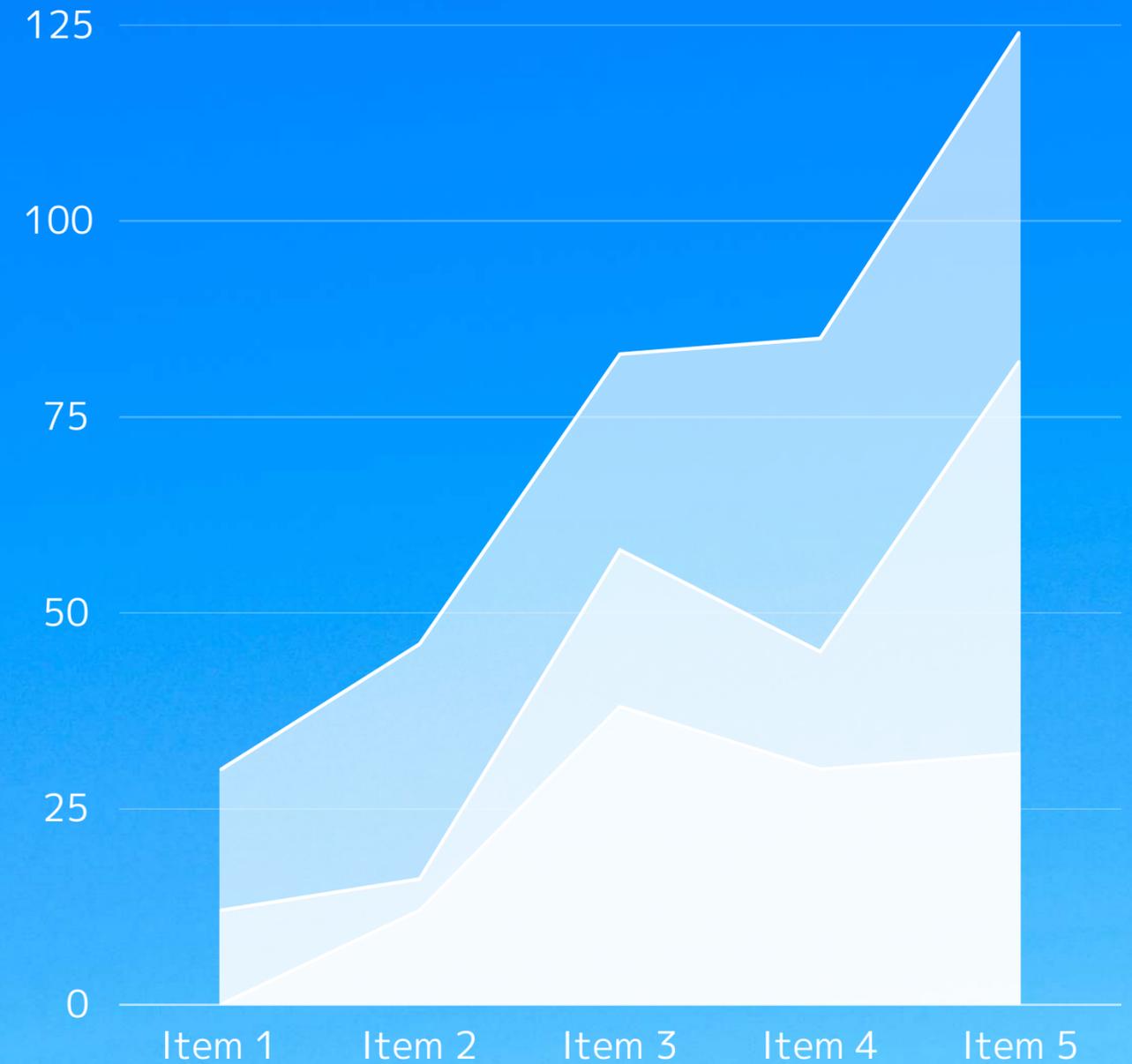
コネクシオ株式会社

CONEXIO

プロフェッショナルが多い人事・採用部門。分業制をチーム制に変える「専門知識の共有化」とは？

人事 5001人~

- ・ 残業時間を30時間/月削減
- ・ 月次決算業務で112時間削減
- ・ 総務/労務業務を半減
- ・ 定型業務の対応漏れゼロ
- ・ 有給取得率を10%改善





Bizer teamを使ってみます



Bizer Team（ビザーチーム）を利用することで、バックオフィス業務の効率化や標準化を促進できます。Bizer Teamは、様々な業務プロセスの自動化や業務改善を支援するサービスを提供しています。以下のようなステップでBizer Teamを活用することができます。



1. サービスの検討: Bizer Teamの提供する機能やサービスを調査し、自社のバックオフィス業務にどのように適用できるか検討します。
2. 相談・見積もり: Bizer Teamに相談し、具体的な業務改善や標準化のニーズを共有します。それに基づいて、提案や見積もりを受け取ります。
3. プロジェクト開始: Bizer Teamと連携し、プロジェクトを開始します。プロジェクトの目標や範囲を明確にし、役割分担を決定します。
4. 業務プロセスの最適化: Bizer Teamが提案するソリューションを導入し、業務プロセスを最適化します。これには、自動化ツールの導入や業務フローの改善が含まれます。
5. トレーニングとサポート: Bizer Teamから、新しい業務プロセスやツールの使い方に関するトレーニングやサポートを受けます。従業員が適切に対応できるようになるまで、継続的なサポートが提供されます。
6. モニタリングと改善: 業務改善が達成されたかどうかを評価し、必要に応じてさらなる改善策を検討します。Bizer Teamと連携して、継続的な業務改善を目指します。

Bizer Teamを利用することで、効率的で標準化されたバックオフィス組織を構築する手助けを受けることができます。ただし、導入前にはサービス内容や費用対効果を十分に検討することが重要です。



バックオフィス業務にChatGPTがどのように活用されていくと思いますか？



バックオフィス業務において、ChatGPTは様々な方法で活用される可能性があります。以下   にいくつかの例を挙げます。

1. 問い合わせ対応: ChatGPTは、顧客や社内の問い合わせを効率的に処理するために使われることがあります。これにより、スタッフがより重要なタスクに集中できるようになります。
2. 文書作成・校正: ChatGPTは、報告書や書類の作成を支援し、文法や表現を改善することができます。また、テンプレートを活用して、定型的な文書を効率的に作成することも可能です。
3. データ入力・処理: ChatGPTは、データ入力やデータ検証の作業を効率化し、人間が行う必要を減らすことができます。さらに、言語モデルを活用してデータを分析し、意思決定に役立てることもできます。
4. 会議のサポート: ChatGPTは、会議の進行を補助し、議事録の作成やアクションアイテムのリストアップを効率的に行うことができます。
5. 研修・教育: ChatGPTは、新入社員や現職のスタッフの研修プログラムをサポートし、質問に対してリアルタイムで回答を提供することができます。また、教材の作成やカリキュラムの設計にも役立ちます。
6. 社内コミュニケーション: ChatGPTは、社内のコミュニケーションツールと連携し、チャットボットとして働くことができます。これにより、従業員が情報を簡単に検索できるようになります。

ただし、ChatGPTをバックオフィス業務に導入する際には、プライバシーやセキュリティの面での懸念や、技術的な制約に注意が必要です。また、十分なテストや監視を行い、適切な品質管理を確保することが重要です。

現代社会はとても変化の激しい時代ですが、だからこそ変化にあわせた適切なプロセスを設計し、継続的に改善し、標準化することが必要だと考えています。

今日のお話が少しでも参考になれば幸いです。

何かしらでのご一緒できることを楽しみにしております。