



半期で効果が出る！  
バックオフィスの業務改善の進め方

第1部：  
業務改善を失敗せず  
確実に進めるポイント解説

業務改善を失敗させないために…

定型業務（ルーチンワーク）

非定型業務（イレギュラーワーク）

事象の発生

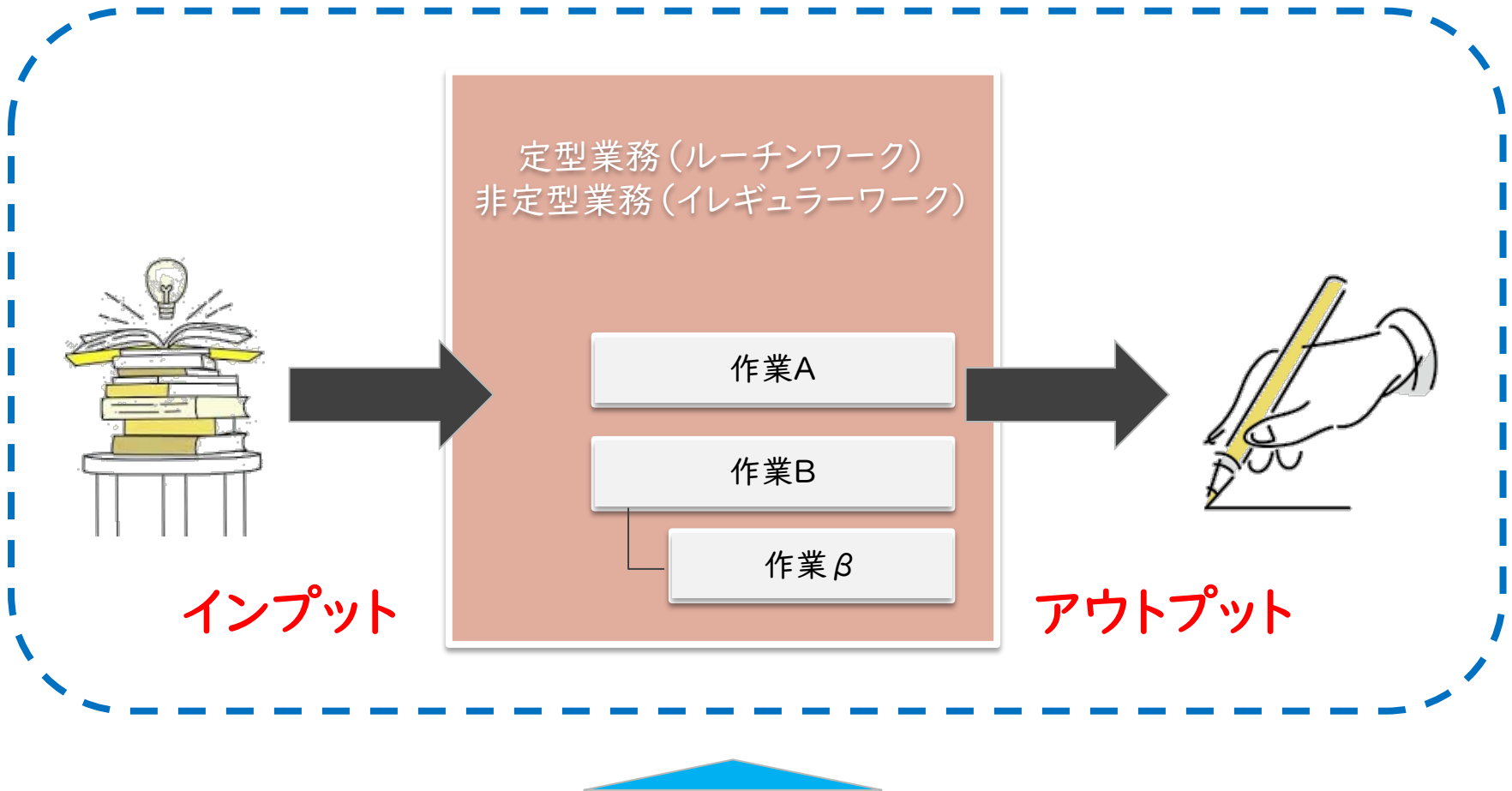


属人化+閉鎖的

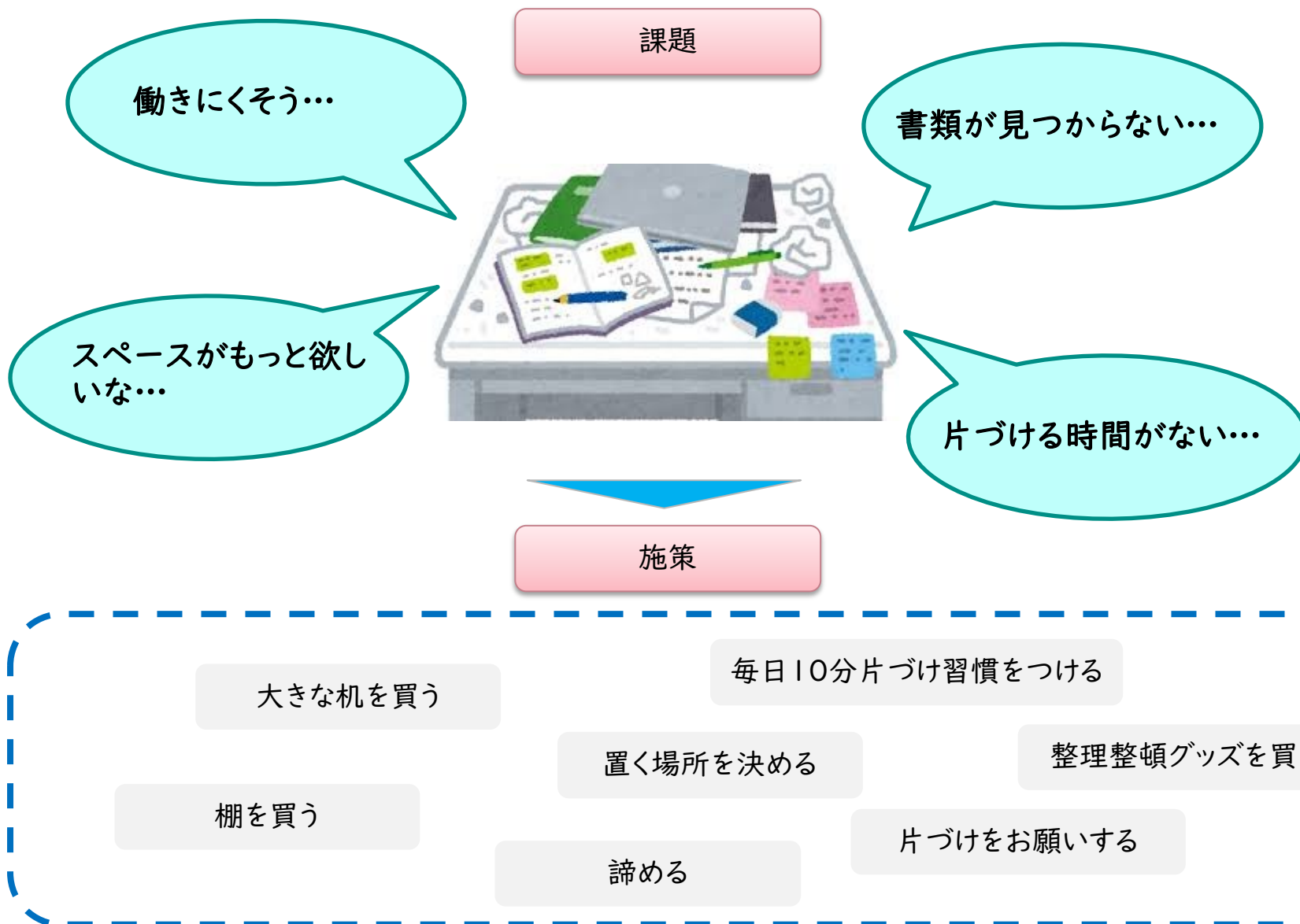
解決

バックオフィス業務は  
①仕事が属人化しやすく ②協力意識が希薄になりやすい  
といった特徴がある

# 業務改善にはまず可視化!!



しっかりと業務を可視化することが非常に重要  
属人化かつ閉鎖的であればあるほど、可視化は重要なポイント



課題・施策を羅列するのではだめ

現状



課題

置き場所がバラバラ  
片づけ方が分からない  
机が小さい

施策

置き場所を定める  
整理整頓グッズを買う  
大きい机に変える

改善結果



小さな業務改善だから成果も小さく、上手くいかないな…

大きな業務改善は難しく、上手くいかないな…

## 現状



## 課題

片づけ方が分からない  
整理スペースがない  
片づける時間がない

## 施策

整理整頓の習慣化  
整理整頓グッズを買う  
片づけ事例を共有

## 改善目標 何を達成したいか



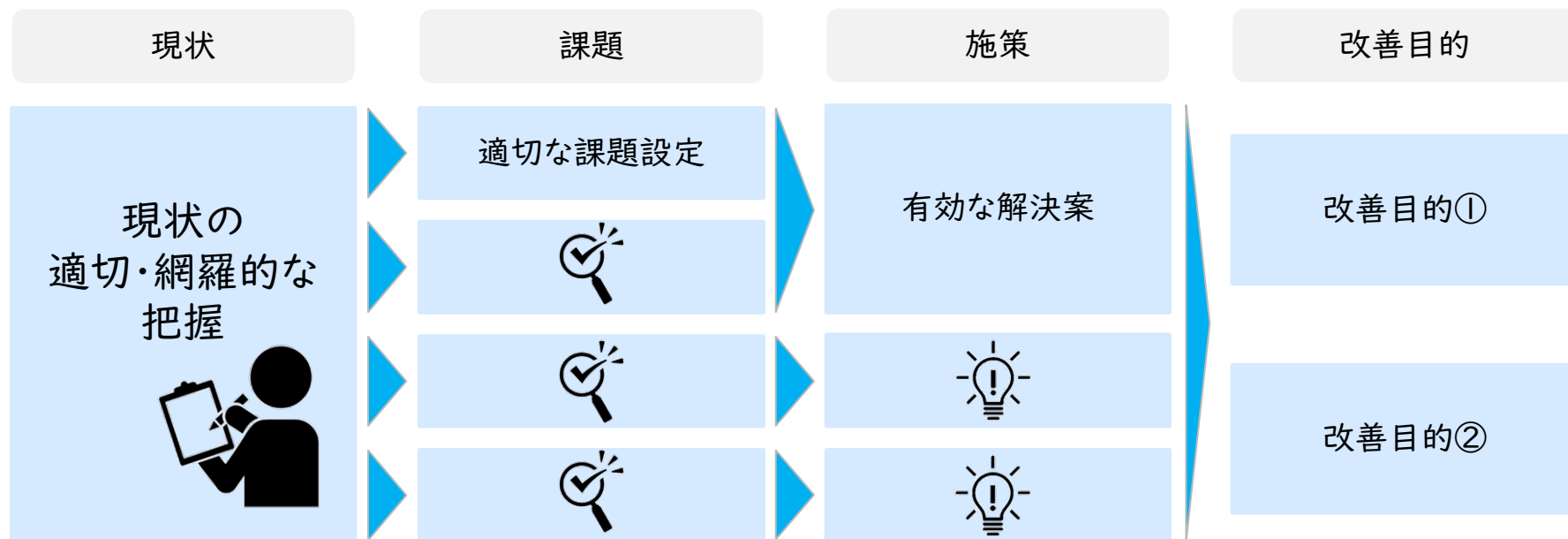
- ①環境を整え生産性を向上
- ②探すなどの無駄な時間を削減

小さな業務改善を積み上げて、大きな改善になった！

大きな業務改善ができ、大きな成果を出せた！

改善によって何を達成したいのか

目的をしっかり定め、目的に向かってSTEPを進めることが必要



業務改善は**大・小**にとらわれずに  
改善**目的**を達成するために  
**正しく現状を捉えて**スタートすることが重要です。



業務改善を確実なものにするために…

# 業務を改善するには、業務のリスクやガバナンスを意識しデザインすることが重要



### 業務のリスク

- 運用に影響を与えるリスク（不確実性のある事象）を言い、適切な予防をデザインすることが必要



### ガバナンス

- 業務運用において公正な判断・運用がなされるよう、監視・統制する仕組み



### 業務デザイン

- 業務リスクが許容できるレベルまで低減する仕組みを構築すること（統制・スキル要件・設計上の穴…）

## 現状と課題

■ 紙の請求書を利用し人力で請求書を発行している



- ✓ 社印を押印する必要があり、売上増加とともに担当者の工数が増加
- ✓ すべてのチェックが難しく、チェック体制が形骸化
- ✓ コロナ禍でも出社が必要となり、業務環境が良くない

☆ デジタル活用し工数削減と業務環境の改善を目指す！

### 改善前

#### 手作業



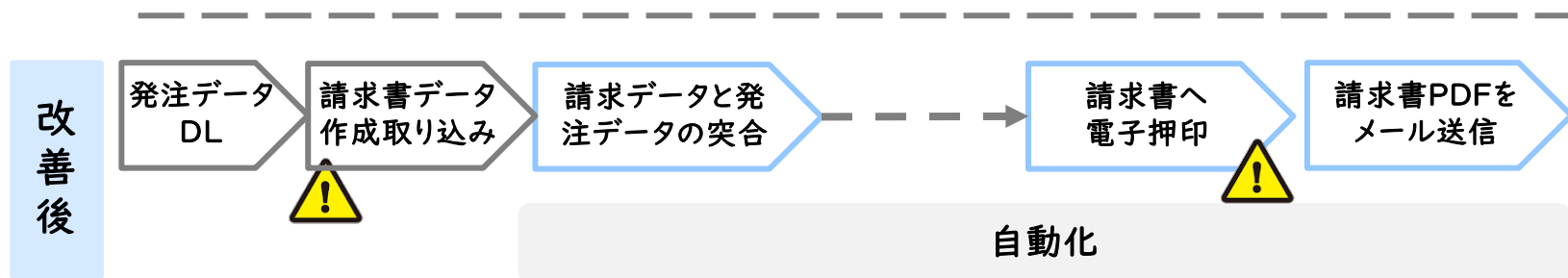
押印のための出社が無駄なので電子契約、電子押印を導入しよう！



作業工数を確認すると発注データとの突合に時間がかかるため、突合はロボットを導入し自動化しよう！

## 例えば…

- 確かに目的通り自動化できたものの、業務リスクについてカバーされておらず既存の統制維持に加え新たなシステムリスクもカバーする必要がある。



- 請求書発行に伴うリスクとは…



誤った請求を行うリスク



不正な請求を行うリスク



架空請求を行うリスク



請求処理業務のリスクである、誤った請求を行うリスクは低減していない

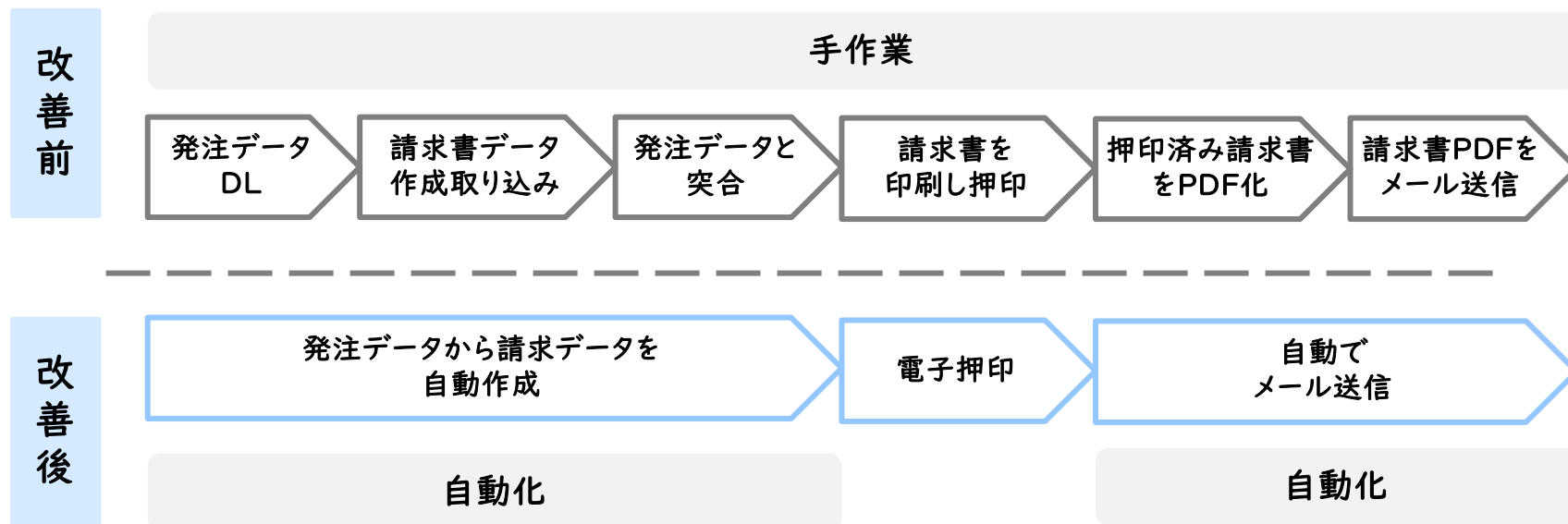


請求処理業務に関して手作業が残っており従来通りガバナンス強化が必要



電子印鑑導入に伴う新たなリスク(セキュリティリスク)について考慮が必要となる

- ① 業務に内在するリスクは何かしっかりと見極める
- ② リスクを低減させるための方法をじっくり検討
- ③ リスクは常に変化するもの、改善は変化に対応するもの



発注業務のガバナンスに依拠できるため、請求処理業務のリスクは大幅に低減



システムリスクとマスタメンテナンスを意識するだけでよく、リスク変化により負荷軽減


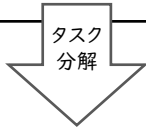


請求書を人が故意または誤って作成するリスクは大幅に軽減でき、チェック工数削減も可能

# 最後に

- 目的を明確にし、適切かつ網羅的に可視化を始めれば業務改善は失敗しません。
- 業務のリスクを意識し改善を実行することで確実に業務改善が実現します。

## [参考:業務改善の8原則]

業務改善 8原則	A 廃止	B 削減	C 容易化	D 標準化	E 計画化	F 分担	G 同期化	H デジタル化
 <b>ゴール</b>	廃止することで業務の関連部署へ及ぼす影響を明らかにする	実行回数・頻度のMUSTとWANT(適正な基準)を明らかにする	アウトプットのMUSTとWANT(適正な基準)を明らかにする	統一されていない理由を明らかにする	作業導線を明らかにする	業務を行う上で必要な内容を明らかにする	手待ち時間を明らかにする	ここまでの原則7つを行っていること
 <b>必須タスク</b>	✓関連部署の洗い出し ✓アウトプットの使用用途の確認	✓開始基準の理由の確認 ✓アウトプットの使用頻度の確認	✓アウトプット完成に必要な要素の洗い出し ✓アウトプットを用いている業務の確認 ✓アウトプット内のどの情報を利用しているか確認	✓統一できていない理由の洗い出し ✓コントロール可能かそうでないかで理由の振り分け	✓業務を作業単位に切り分ける ✓作業単位での導線を確認	✓業務を行う上で必要なインプット・知識・環境の確認 ✓担当者、部署、外注先の洗い出し	✓業務を作業単位に切り分け ✓作業単位での待機時間有無の洗い出し	✓機械化したい業務の洗い出し ✓テクノロジーの選定

手元の作業までしっかり可視化し、8原則の概念を用いて業務要件を把握・分解していくことで、明日からでも業務改善が実施できます♪