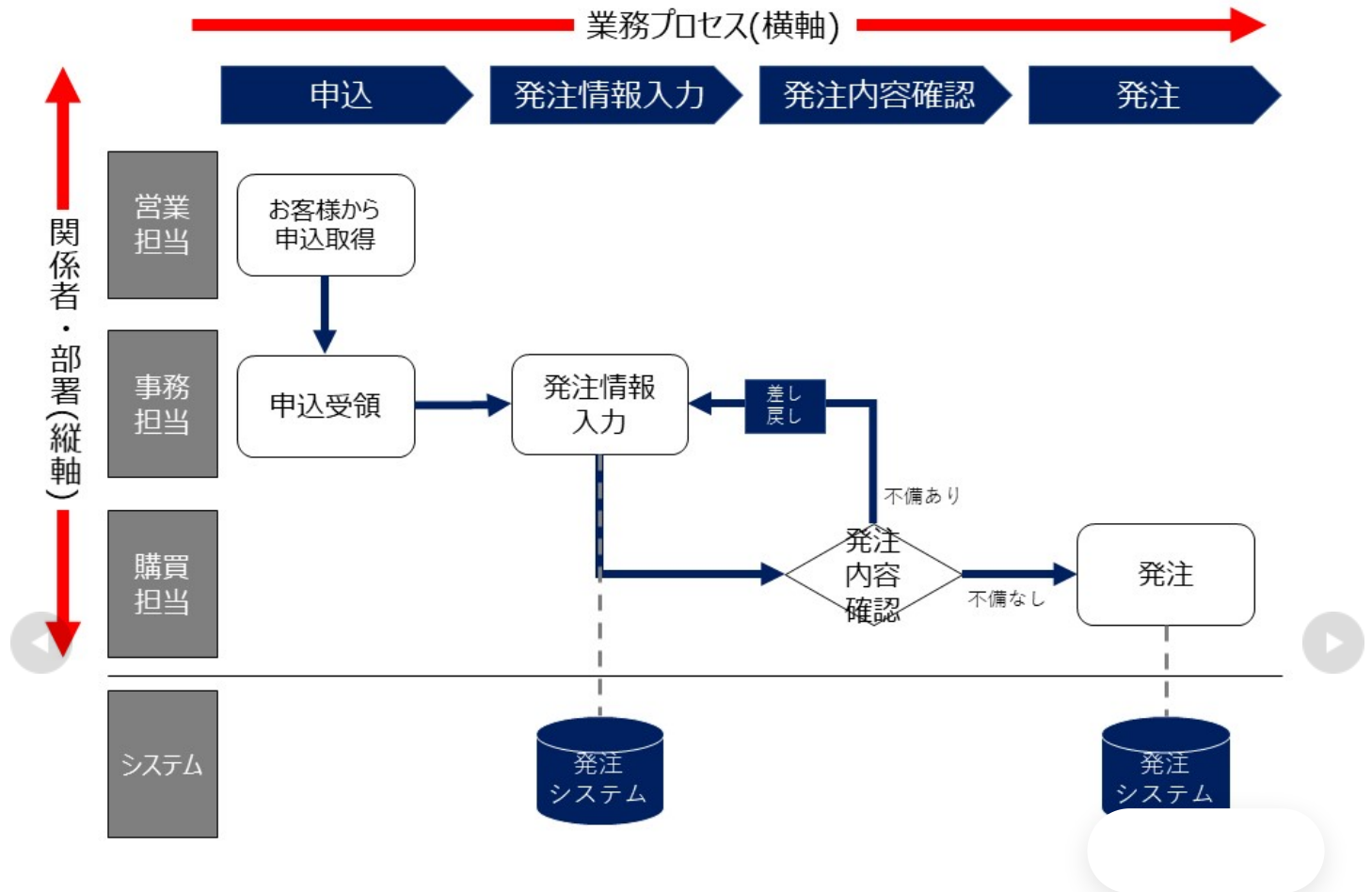


業務フロー図作成の4ステップ

2019年1月11日 2021年1月1日

【サンプル】業務フロー



今回は業務フロー作成について解説したいと思います。この記事を見ている方はおそらく何らかの形で業務フローに携わっている方かと思います。

実は業務フローを作成する目的は様々で、例えば以下のようなものが挙げられます。

- IT導入
- 業務効率化
- 業務マニュアル整備
- 内部統制

IT導入を例にすると、システム開発の前に要件定義のフェーズがあるかと思いますが、その際にまず最初に作成すべき成果物が業務フローです。

なぜなら、IT導入の目的は業務改善であり、業務の全体像が分かっていると、ITを活用すべきポイントが分からないからです。

それほどに重要な業務フローですが、作成方法が分からない人もいますので、この記事を参考にしてください。

目次 [非表示]

1.業務フロー図の構成要素

- ① 関係者・関係部署(縦軸)
- ② 業務プロセス(横軸)
- ③ タスクとフロー
- ④ 関連システム
- ⑤ 補足情報

2.業務フロー図作成の4ステップ

- STEP1：関係者、関連システム、作業内容を洗い出す
- STEP2：STEP1を元に縦軸と横軸を決定する(全体の枠組みを作る)
- STEP3：それぞれの相関性と作業の流れを明確にし、フローを作る
- STEP4：必要に応じて補足する(作業日数、作業詳細など)

3.業務改善目的で作成する場合はAsIsとToBeを意識しよう

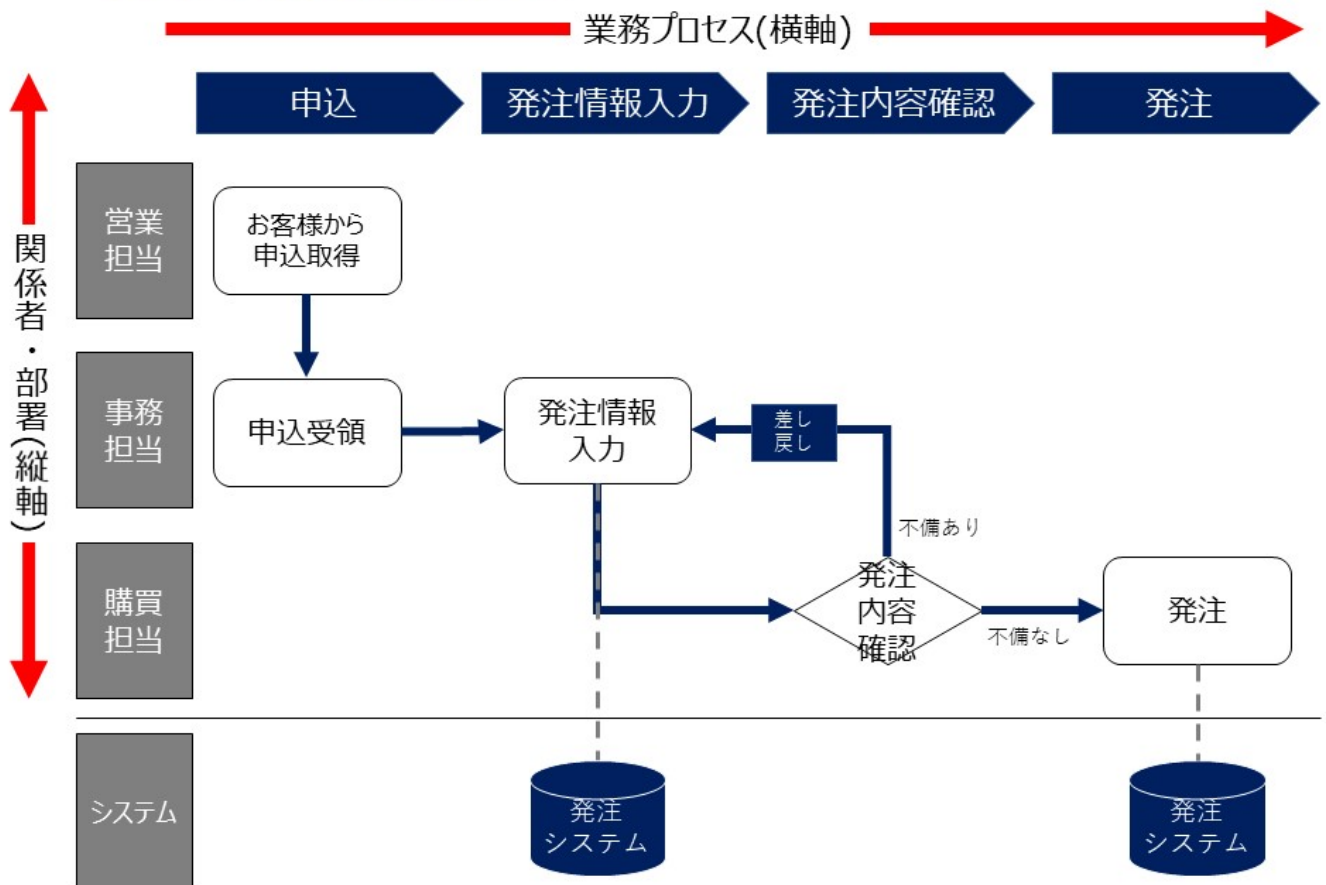
4.業務フロー作成に関するおすすめ本はこちら

5.参考動画

6.業務フロー図が作成出来たら重宝される

1.業務フロー図の構成要素

【サンプル】業務フロー



【サンプル】業務フロー図

業務フロー図は様々な形がありますが、下記の要素を入れることを推奨します。この形式であれば、**左から右に時系列で流れていくため、直感的に理解しやすい**というメリットがあります。

なお、業務フローは変更が多く発生する成果物ですので、編集しやすさ(を考慮してなるべくシンプルに作成することをおススメします。

業務フローに必要な要素

関係者・関係部署(縦軸)

業務プロセス(横軸)

タスクとフロー

関連システム

補足情報(作業日数、業務詳細、画面ID、業務プロセス間の連絡手段など)

それぞれの要素について、解説します。

① 関係者・関係部署(縦軸)

縦軸には、プロジェクトに登場する人物や部署を記載します。抜け漏れがないようにフロー図を作成する前に洗い出すことがポイントです。

② 業務プロセス(横軸)

横軸には、業務の始めから終わりまでのプロセスを記載します。業務の区切りでプロセスの矢羽を分けるようにしましょう。

③ タスクとフロー

業務プロセスに応じたタスクを記載します。

なお、業務フロー図に落とし込むべきタスクは下記いずれかの条件を備えている場合です。

- 関係者・関係部署をまたいだ業務
- システムと連携する業務

これらは業務フローにおいて重要なポイントのため、抜け漏れないよう注意しましょう。

また、タスクの図形によって意味が異なります。それぞれの意味を押さえましょう。

(1)開始・終了



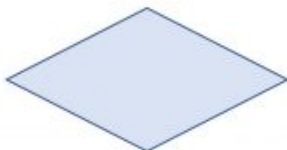
業務フローにおける開始点と終了点に設定します。開始点にはフロー開始のトリガーとなるタスクを記載します。

(2)タスク・処理

タスク・処理

業務フローの基本図形です。特別な条件が無い限りは、全てこの形でフロー図を作成します。

(3)分岐点

分岐点

タスクの分岐点を表します。「YES」「NO」の2条件により分岐させることが多いです。右と下の頂点から矢印を出すのが一般的です。

(4)システム

システム

関連システムを表します。システムはタスクに紐づくため、別枠で記載するのが望ましいです。(本記事内のサンプル図を参照ください。)

(5)フロー

フロー

タスク間を結びつけるフローです。時系列を表すために矢印を使います。本記事の業務フローは左から右に流れるように作成しております。

④ 関連システム

業務フロー上で登場する関連システムは必ず記載します。今後、業務の全てはデジタル化すると考えてください。そうすると業務フローにおけるシステムの役割は非常に重要です。

業務フロー図を作成する目的に関わらず、関連システムを業務フロー図に入れることは必須と考えてください。

⑤ 補足情報

業務フロー図を作成する目的に応じて、補足情報を記載します。作業日数、業務詳細、画面ID、業務プロセス間の連絡手段などが考えられます。

2.業務フロー図作成の4ステップ

それでは、具体的な業務フロー作成の4ステップを解説します。

業務フロー図作成の4ステップ

- STEP1：関係者、関連システム、作業内容を洗い出す
- STEP2：STEP1を元に縦軸と横軸を決定する(全体の枠組みを作る)
- STEP3：それぞれの相関性と作業の流れを明確にし、フローを作る
- STEP4：必要に応じて補足する(作業日数、作業詳細など)

STEP1：関係者、関連システム、作業内容を洗い出す

関係者に対して、ヒアリングを徹底する

業務フローを作成する際、関係者が多岐に渡ることがよくありますが、重要なことは**関係者、関連システムを漏れなく全て洗い出す**ことです。

ほとんどの場合、業務フロー図を作成する人は全ての部署の作業を認識出来てはいません。つまり、**関係者に対して、ヒアリングを徹底**することが非常に重要となります。

正確な業務フローを作成しないと、要件定義にも大きく影響してきます。そのため、手を抜かずにとにかく関係者にヒアリングを徹底しましょう。

STEP2：STEP1を元に縦軸と横軸を決定する(全体の枠組みを作る)

横軸は業務プロセス、縦軸は関係部署とする

STEP1で正確な情報を入手出来たなら、次に行うことは**業務フロー図全体の枠組みを作る**ことです。

業務フロー図の枠組みのパターンはいくつかありますが、基本的なパターンは下記の2軸になります。

横軸：業務プロセス

縦軸：関係部署(もしくは関係者、関係会社など)

まずは、この形で作成できるようにしましょう。

なお、システムは縦軸の一番下に配置するか、作業プロセスと一緒に記載することをおすすめします。

STEP3：それぞれの相関性と作業の流れを明確にし、フローを作る

業務開始基準と終了基準を明確にする

業務開始基準と終了基準を明確にすることは重要です。つまり、何がきっかけでその業務が開始となり、何を満たしたら終了になるかを明確にすることです。

要件定義のスコープを明らかにする意味でも業務の始めと終わりには注意を払いましょう。

STEP4：必要に応じて補足する(作業日数、作業詳細など)

プロセス間の時間が重要になる場合は日数や時間を追記する

各作業(プロセス)の間は手順が明確になるように矢印などで接続します。

もし、プロセス間の期間や時間が重要になる場合は、作業日数や作業時間が分かるように補記しましょう。

作業内容が複雑な場合は詳細を記載する。

業務フロー図だけでは、作業詳細を表すことは難しいため、必要に応じて補記します。

特に要件定義でポイントになりそうな箇所や認識齟齬となりそうな箇所は注意しましょう。

3.業務改善目的で作成する場合はAsIsとToBeを意識しよう

業務改善を目的として業務フローを作成する場合は、現状(AsIs)とあるべき姿(ToBe)の両方のフローが必要になります。

そのためには、まず関係者へのヒアリングを徹底し、AsIs業務フローを作成しましょう。

次に、AsIs業務フローをベースに、改善点などを洗い出し、ToBe(あるべき姿)業務フローの作成を行います。

4.業務フロー作成に関するおすすめ本はこちら

下記は業務フロー作成方法を勉強するのにオススメの本です。是非参考にいただければと思います。

業務改革、見える化のための業務フローの描き方 プレミアムブックス版

[Amazon](#)で見る [楽天市場](#)で見る [Yahoo!ショッピング](#)で見る

5.参考動画

オンライン研修動画サービスの「Udemy」では成果物の作成方法に関する研修動画がいくつかあります。

個人的には下記の『手を動かして学ぶITプロジェクトの資料作成！システム開発のドキュメンテーション技術と成果物テンプレート』講座がおすすめです。成果物作成に関して、勉強したい方は是非視聴してみてください。

ITとソフトウェア > その他のIT・ソフトウェア > プロジェクト管理

手を動かして学ぶITプロジェクトの資料作成！システム開発のドキュメンテーション技術と成果物テンプレート

なかなか学べる機会の少ないITプロジェクトの資料作成。要件定義、設計、テスト、移行、運用まで、いつ、何を、どのように、開発現場のリアルな視点で徹底解説。

ベストセラー 4.4 ★★★★★ (795件の評価) 4656人の受講生

作成者: 夏輪 旭

最終更新 4/2020 日本語

Wishlist シェア このコースをプレゼントする

HOW TO DRAW BPMN BUSINESS PROCESS DIAGRAM

業務改革、見える化のための業務フローの描き方

ビジネスプロセス・マネジメント「動く業務マニュアル」を作る

▲ 業務改革・見える化を実現するためのBPMNの活用術
▲ BPMNの図に基いて業務フローを構築
▲ BPMNの図からプロセスと役割を整理する
▲ BPMNの図からプロセスと役割を整理する

山崎 賢人 著
夏輪 旭 監修
堀内 健司 監修

PB 夏輪 旭

このコースをプレビュー

Jan. 01, 2021に購入しました。

コースへ移動

30日間返金保証

このコースの内容:

- 3時間のオンデマンドビデオ
- 11件の記事
- 10個のダウンロード可能なリソース
- 学習期間の制限なし
- モバイルとPCからアクセス
- 修了証明書

Training 20 or more people?

学習内容

- ITプロジェクトの中で、考えなければいけないことがわかる
- システムの設計書や会議資料を読んで、全体像を理解できるようになる
- フェーズ毎に、どんな資料を作ればよいのかわかる
- 論理的にわかりやすい資料のまとめ方がわかる

【公式サイト】Udemy

世界最大級のオンライン学習サイトUdemy

6.業務フロー図が作成出来たら重宝される

業務フロー図は業務改善のためには必ず作成しておきたい成果物です。

業務がある以上はどんな仕事でも業務改善の余地があるわけで、業務フロー図の作成スキルはどんな仕事にも役に立つということです。

是非、業務フロー図を作成し、業務改善に繋げていただければと思います。

↓↓このブログが少しでもお役に立ったならば、応援クリック頂けると嬉しいです！↓↓