プロセスカタログ

株式会社カレントカラー

Current Color

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

目次

- **はじめに**
- **プロセスパターン**
  （実行８ステップ、改善７ステップ、設計６ステップ、プロセス改善パターン）
- **プロセスカタログ**
  - ビジネスプロセス
    - 事業運営プロセス
    - 経営・スタフプロセス
    - 基礎プロセス
  - ライフプロセス
    - 生活プロセス
    - 心理プロセス
    - 環境プロセス
- **レベリングコンセプト**

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

はじめに

- 本文書の目的とゴール
- プロセスカタログの使い方
- プロセス思考の地図3.0

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

目的とゴール

- **目的**
  - プロセス思考を 仕事や生活に
    幅広く実践的に応用する

- **本資料のゴール**
  - **プロセスパターン**によって
    プロセスの大本の型を会得する
  - **プロセスカタログ**によって
    手本となる標準的なプロセスを知る
  - **レベリングコンセプト**によって
    プロセスの階層的な整理方法を理解する

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ の 使い方｜例

- どういう時に使う？
  - 業務プロセスを改善する
  - 生活習慣を改善する
  - 業務プロセスを新たに設計する
  - 業務マニュアルを作成する
- どのように使う？
  - プロセスの「お手本」を探す
  - ステップに抜け漏れが無いかチェックする
  - プロセスがEnd-to-Endかを検証する
    - これより前が抜けていないか
    - これより後が抜けていないか
  - 関連プロセスを学ぶ

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセス思考の地図 3.0

▼ 本文書のスコープ ▼

知識体系

経営

- 改革組織設計
- 事業開発

プロセス思考

- プロセス改善
- プロセス設計

基礎スキル

- ロジカルシンキング
- プロジェクトマネジメント
- ファシリテーション
- コーチング

プロセス体系

- プロセスパターン
- プロセスカタログ
- レベリングコンセプト

経営戦略との融合　成熟度アセスメント

背景哲学　自循論

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスパターン

- プロセス実行８ステップ
- プロセス改善７ステップ
- プロセス設計６ステップ
- プロセス改善パターン

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスパターン とは

世界を満たす様々なプロセスの 大本となる型

- プロセスには、
  無期に繰り返される「**サイクル**」と
  有期で一回限りの「**プロジェクト**」がある
- 「サイクル」の標準的な型が
  「**実行８ステップ**」
- 「プロジェクト」のうち、
  既存プロセスを改善する標準的な型が
  「**改善７ステップ**」
  新規プロセスを設計する標準的な型が
  「**設計６ステップ**」

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

本 プロセスパターン の 特徴

1．覚えやすく、実行しやすい
- 一般的な用語（日本語）で覚えやすい
- コーチングや組織の共通言語として使える
- ステップを省略した場合の問題に納得しやすい
- 順番を変えた場合の非効率性に気付きやすい
- 「一連の手続き」なので「実行」できる

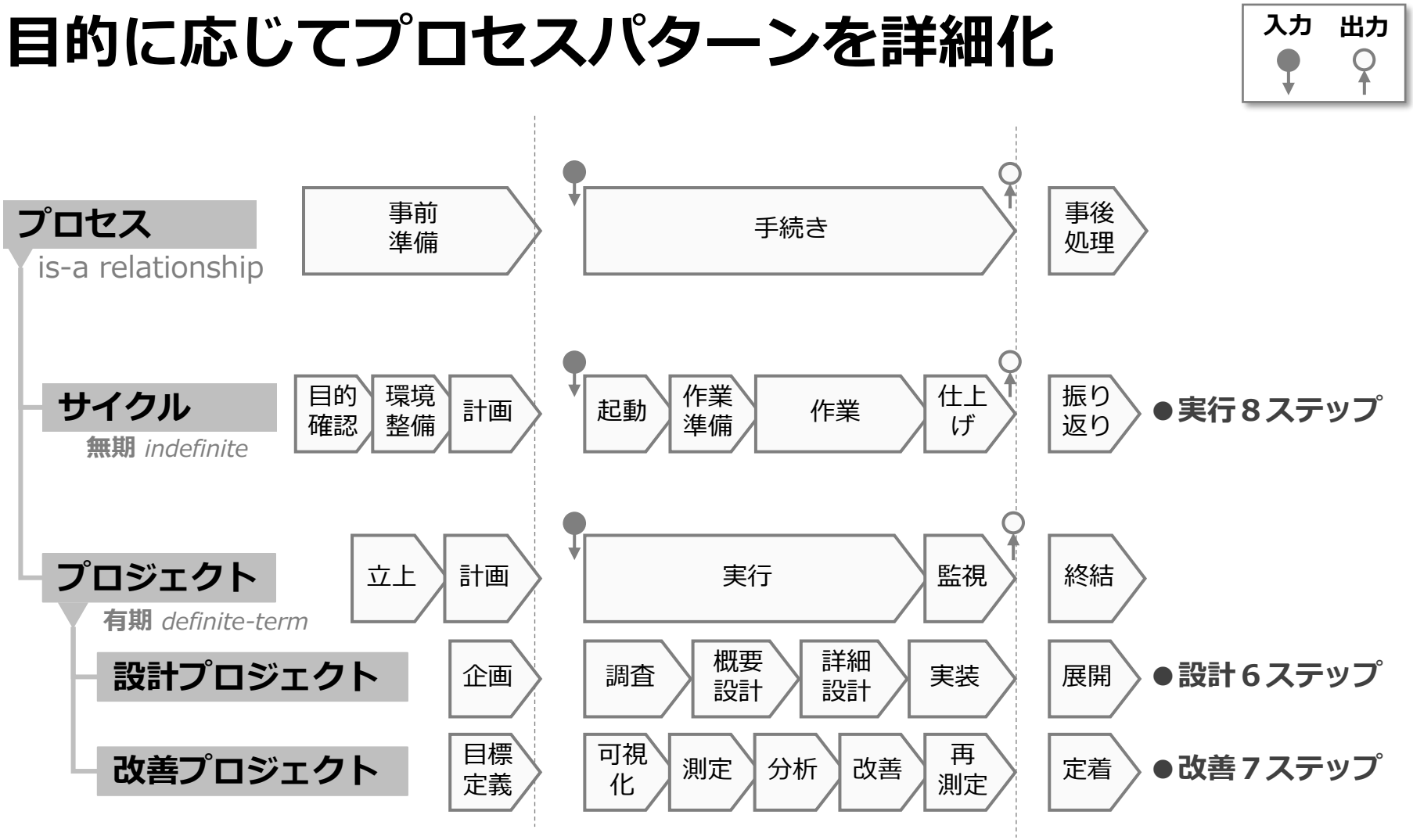
2．安心して使える
- 国際的・標準的な改革手法と互換性がある
- ステップに抜け漏れや重複がない
- 多数の成功事例のある検証済みのパターン
- 型や手法に悩まず、改善や設計に集中できる

3．学びを貯めやすく、応用しやすい
- 経験や学びを体系的に溜める「棚」として使える
- 失敗や未達の原因を漏れなく洗い出せる
- 仕事でも生活でも使える汎用性
- 未経験の業務・業種・業界にも応用できる

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスパターン | process pattern

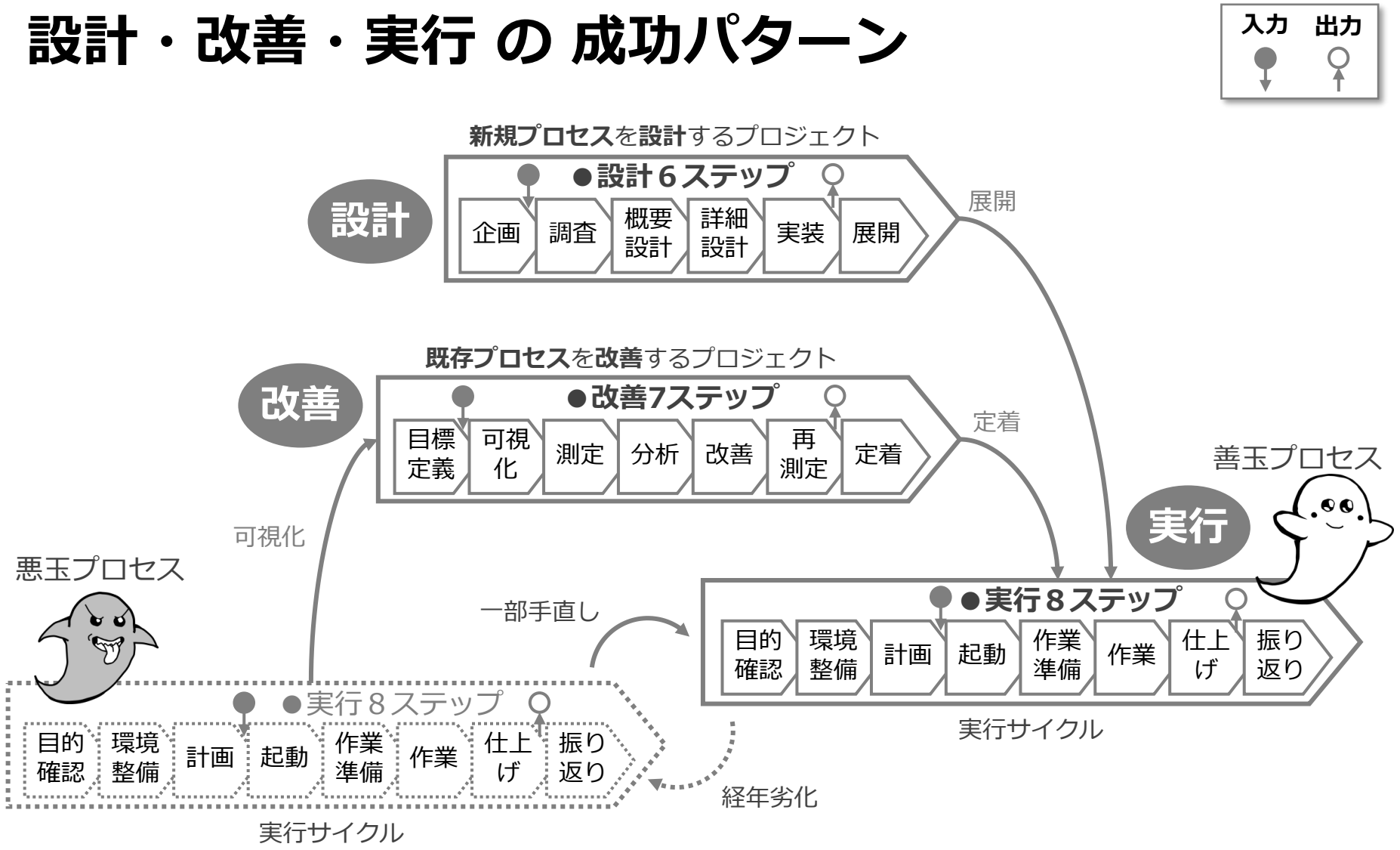
目的に応じてプロセスパターンを詳細化



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスパターン | process pattern

設計・改善・実行 の 成功パターン

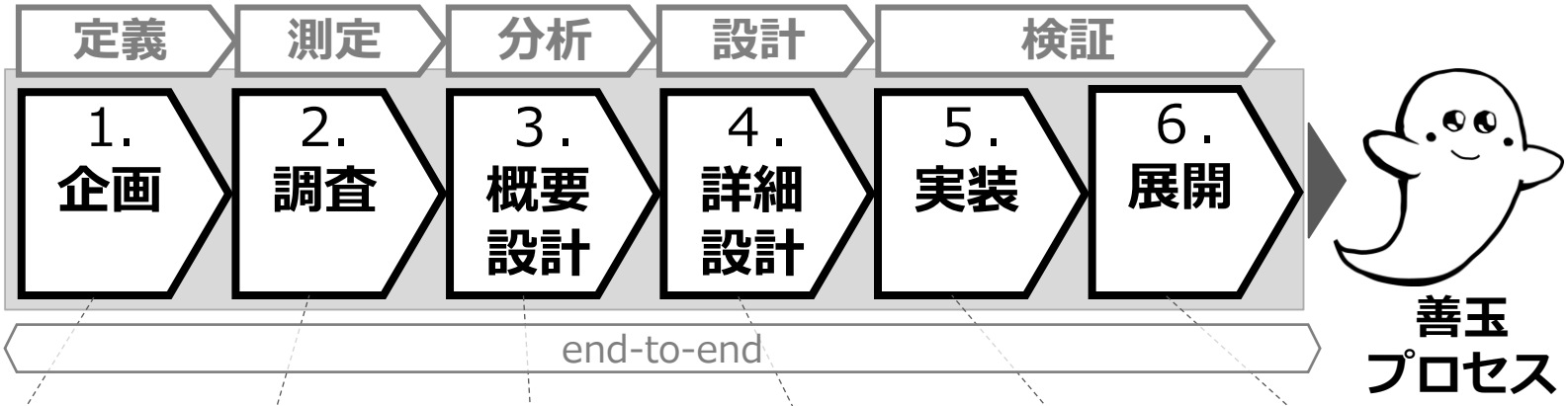


Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

設計６ステップ

企 調 概 詳 実 展

有期の設計活動（プロジェクト）の パターン



- 事業領域決定
- ビジョン策定
- ビジネスモデル設計
- 世代計画
- チャーター

- 外部環境調査
- 顧客要求理解
- 自社能力把握
- 試作
- VoC収集
- CTQs特定
- QFD

- サービス設計
- ピューマトリクス
- リスク評価
- ビジネスケース

- プロセス設計
- プロセス能力評価
- ロバスト性評価
- リスク評価
- シミュレート
- パイロット計画
- リスク評価

- 製造・実装
- パイロット実施
- パイロット評価
- 展開・運用計画
- リスク評価

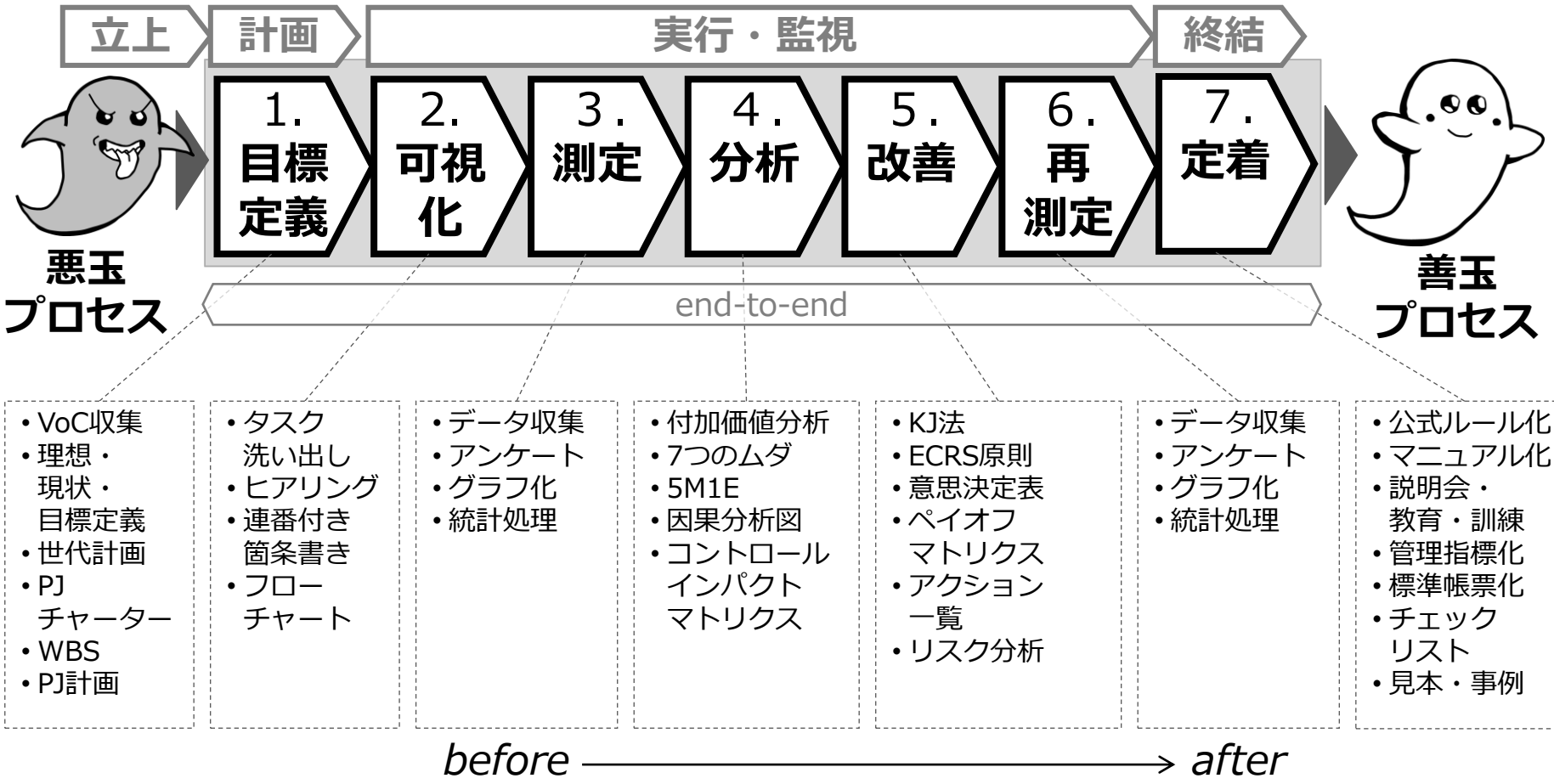
- 教育・訓練
- 業務マニュアル
- 展開・運用
- プロセスオーナー
- KPI

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善7ステップ

定 視 測 分 改 測 着

有期の改善活動（プロジェクト）の パターン

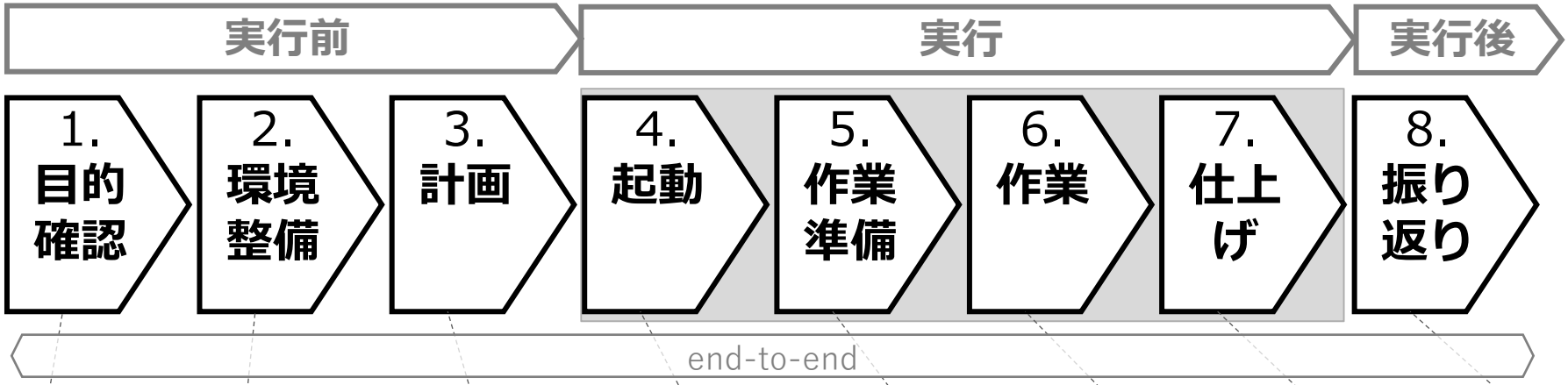


Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

実行８ステップ

目 環 計 起 準 作 仕 振

繰り返されるプロセス（サイクル）の パターン



- 理想の明確化・具体化
- 方向性の確認
- 創出する価値
- 視野を広げる
- 視座を高める

- 健康維持
- **整理整頓**
- 使わない物を視界に入れない
- **心理的安全性**の確保
- 集中できる時間と場所の確保
- スキルアップ

- **スコープ定義**
- **ToDoリスト**
- 優先順位付け
- 計画は分単位
- 予定時間は必要最小限
- リスクを想定
- 余暇の確保
- カレンダーに登録

- **開始条件**の定義
- 自動アラート
- 開始ルール習慣組込
- 既存習慣に新規習慣を付加

- ヤル気スイッチ
- 良いゴールイメージ
- 自分ならではの価値をトッピング
- アンカリング
- 簡単なことから着手(作業興奮)

- **自動化**
- **標準化・習慣化**
- ショートカット暗記
- 「ながら」禁止
- 適切な休憩
- 中断と再開

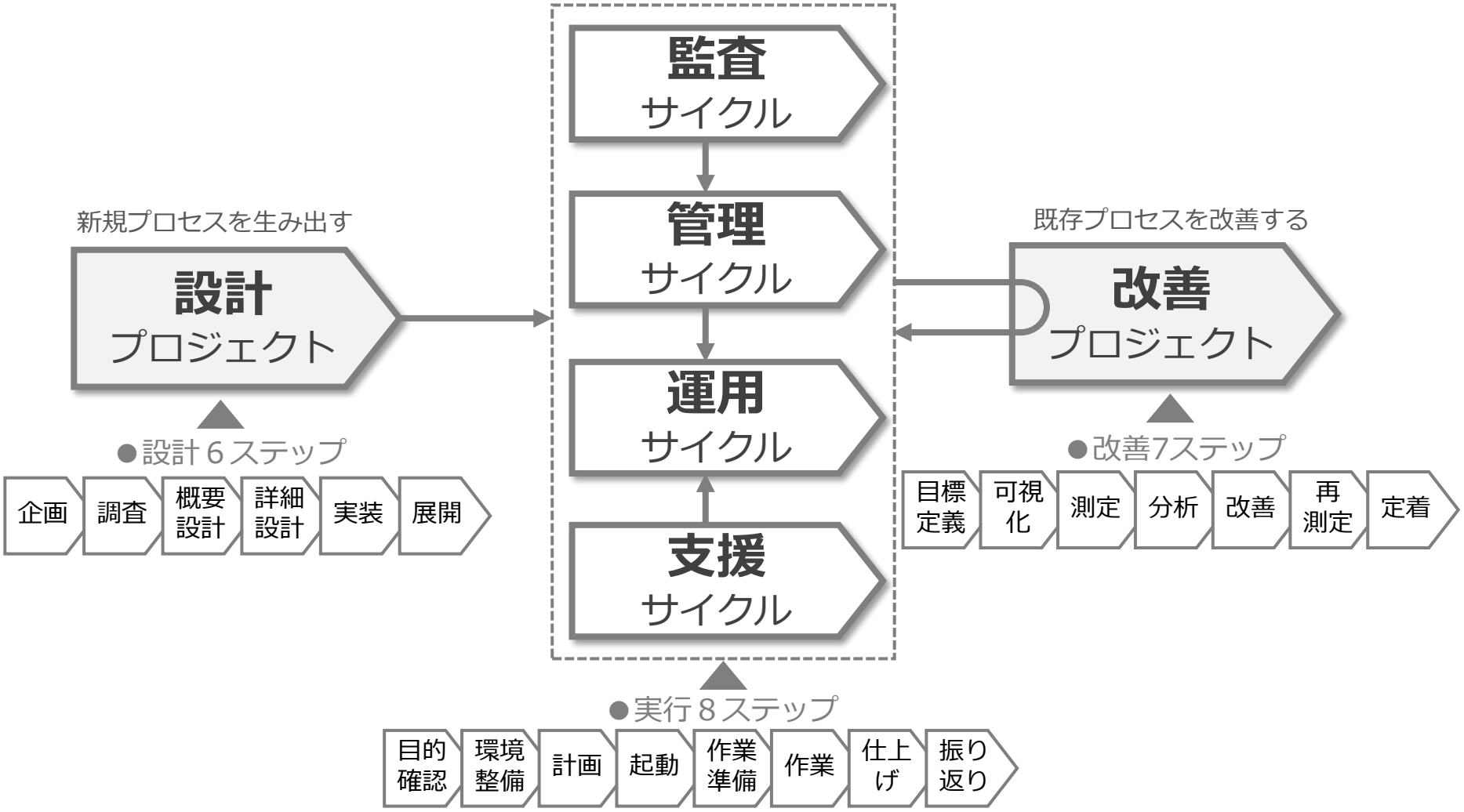
- **チェックリスト**
- 切り上げ（脱過剰品質）
- バックアップ
- 紙の電子化と徹底廃棄

- 評価
- 反省
- 改善・更新
- **再利用のためのテンプレ化**
- 定着化

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスサイクル と プロジェクト

プロセスには 無期のサイクル と 有期のプロジェクト がある



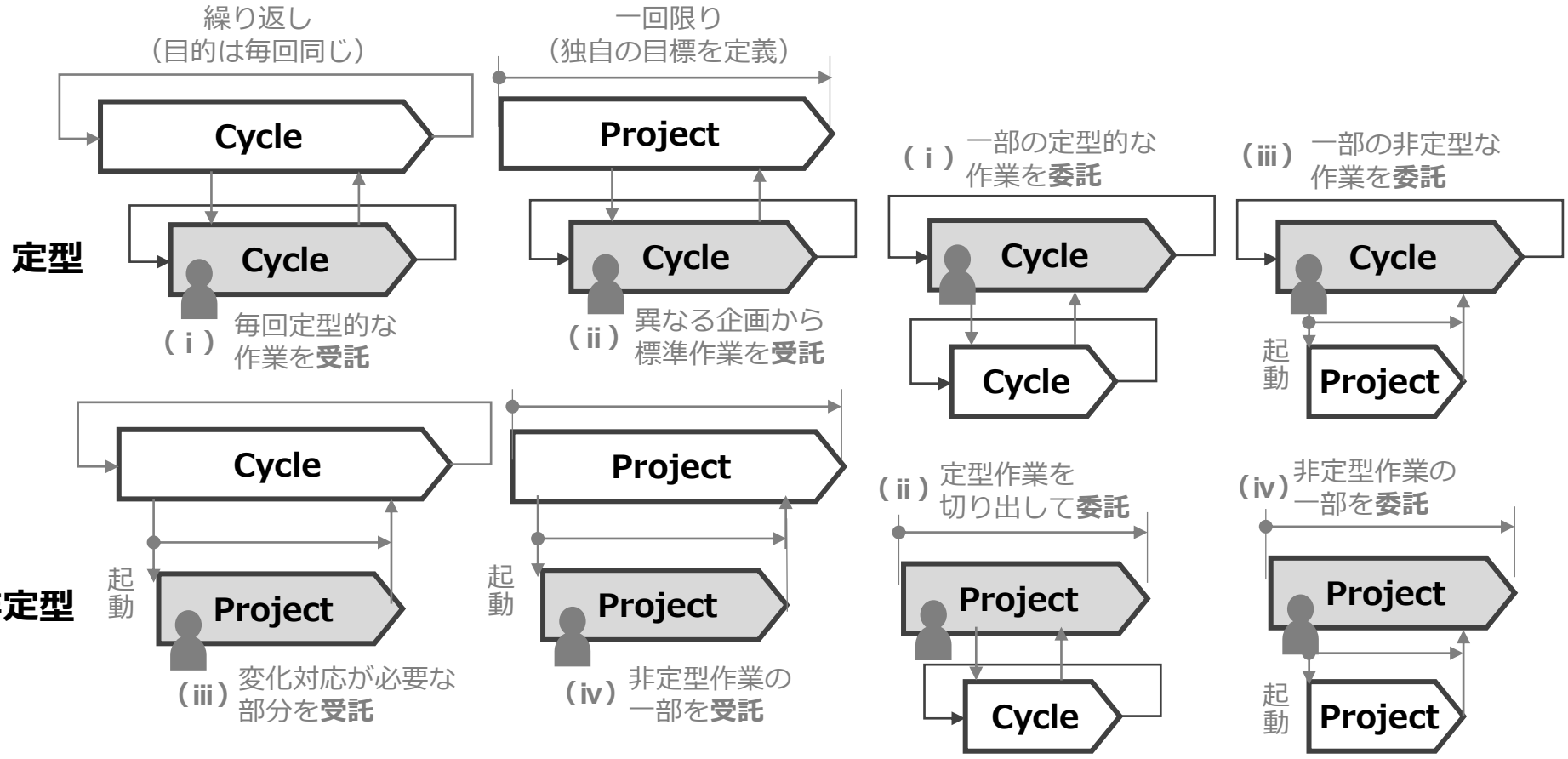
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスサイクル と プロジェクト

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

サイクル と プロジェクト の 階層

現実のプロセスは サイクル と プロジェクト の 複雑な階層構造



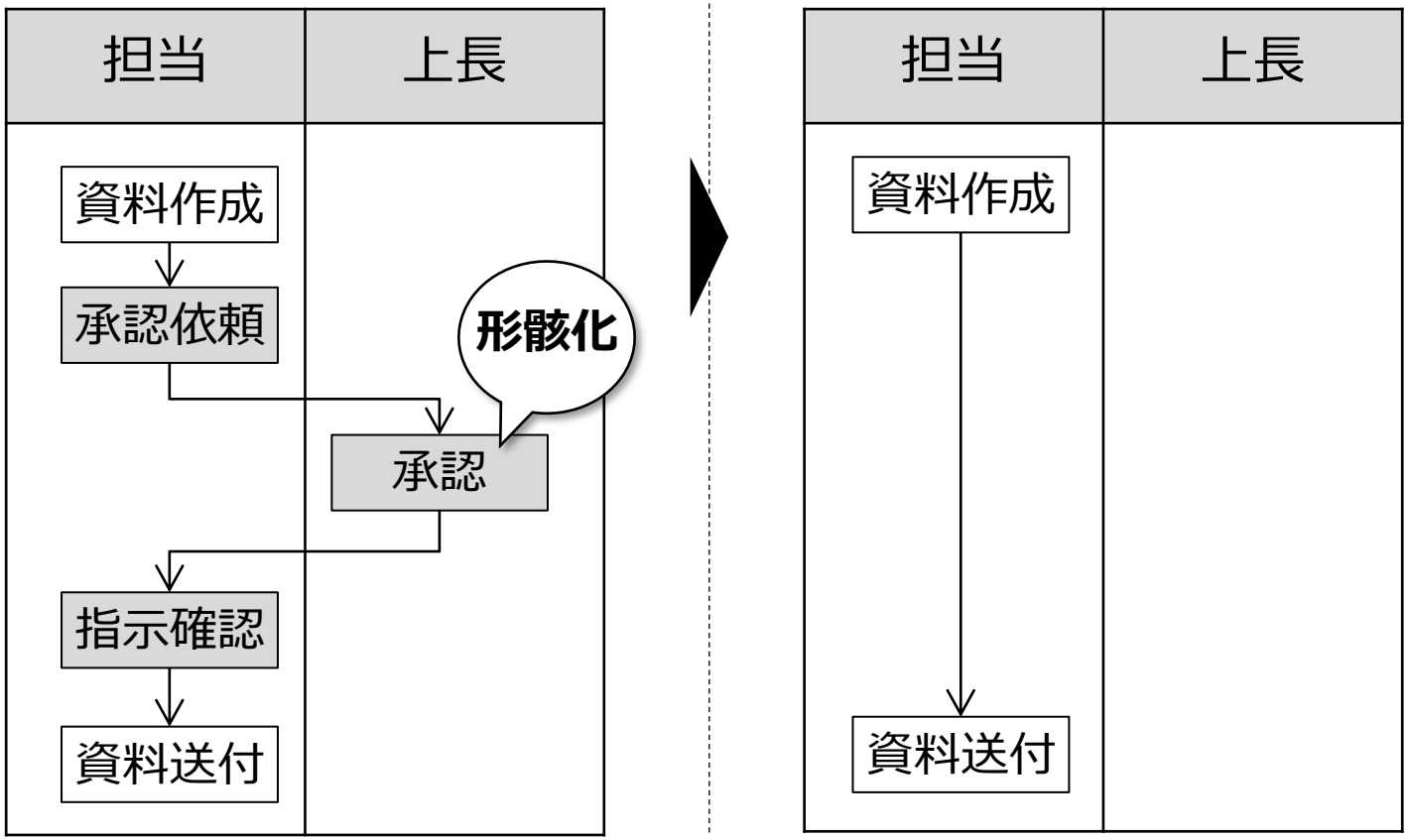
サイクルにも非定型的な部分があるし、プロジェクトにも定型的な部分がある

どんなプロジェクトも マクロに見ればサイクルであり
どんなサイクルも ミクロに見ればプロジェクトである

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜作業の廃止

非付加価値業務を、思い切って廃止

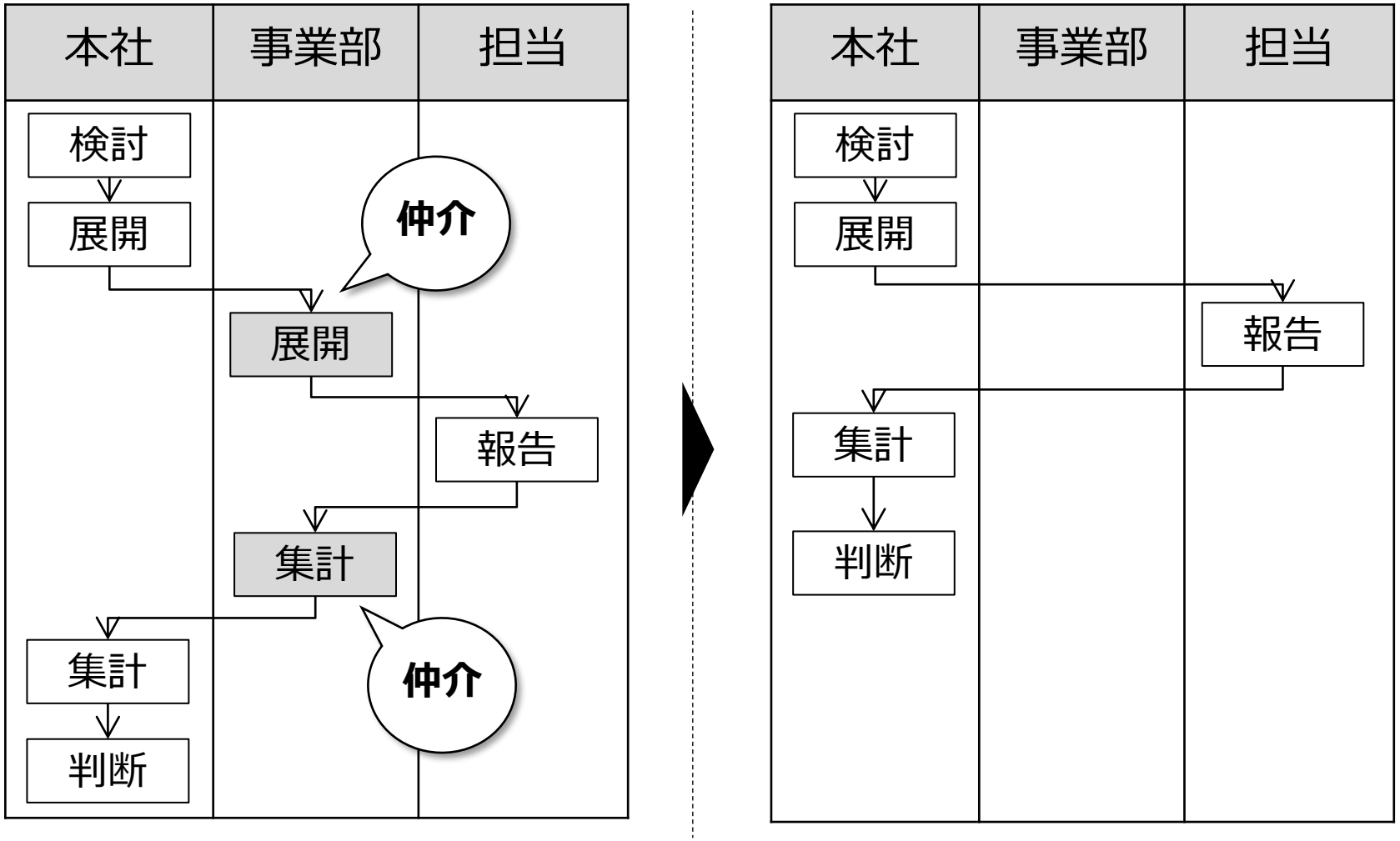


Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜仲介者の排除

定 視 測 分 **改** 測 着

一極集中で処理可能なら、仲介者を排除する

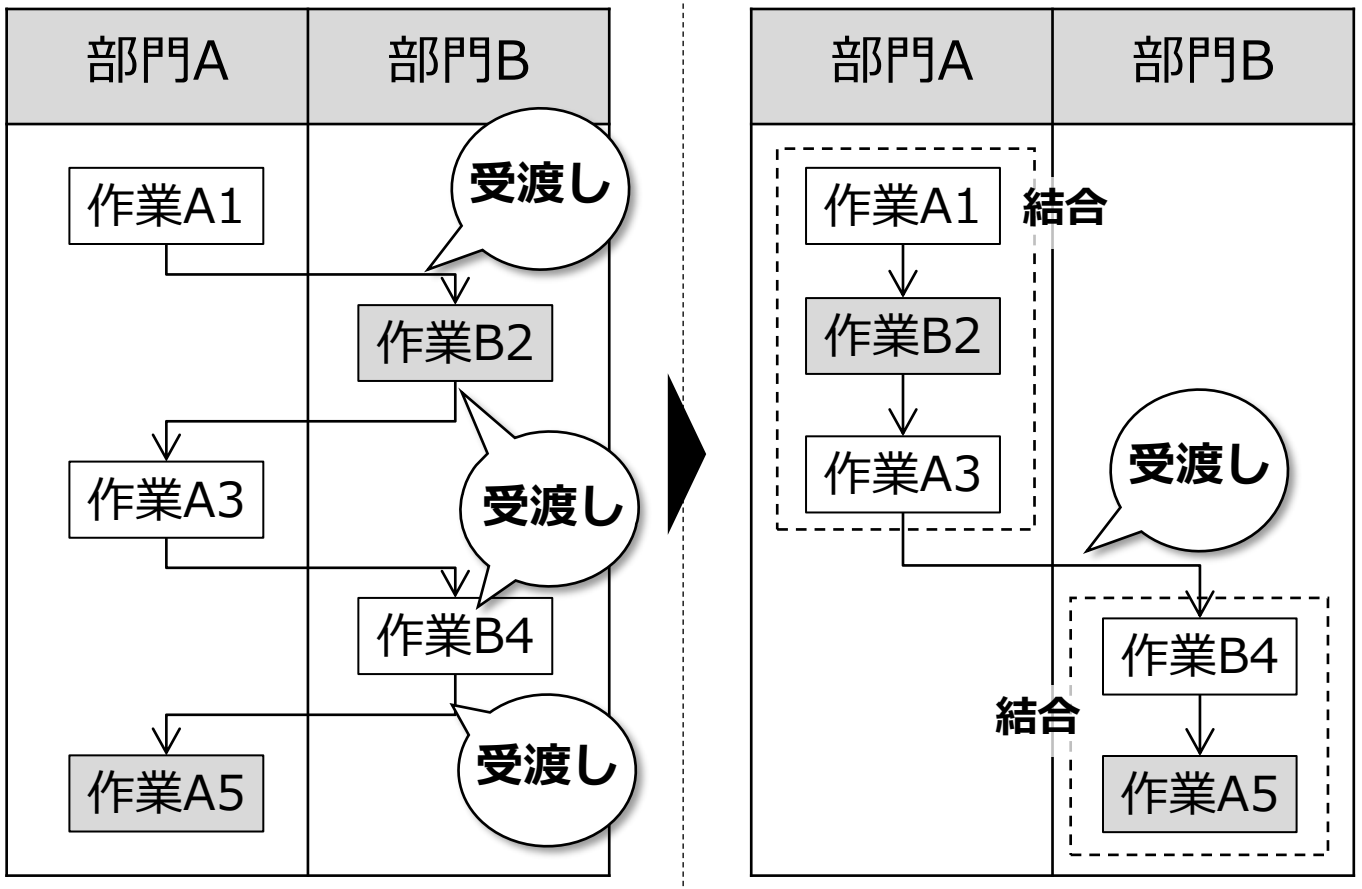


Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜結合

定 視 測 分 改 測 着

作業を結合し、受け渡しを減らす



受渡しの作業工数が増え、
遅くなり、品質を損なうリスク

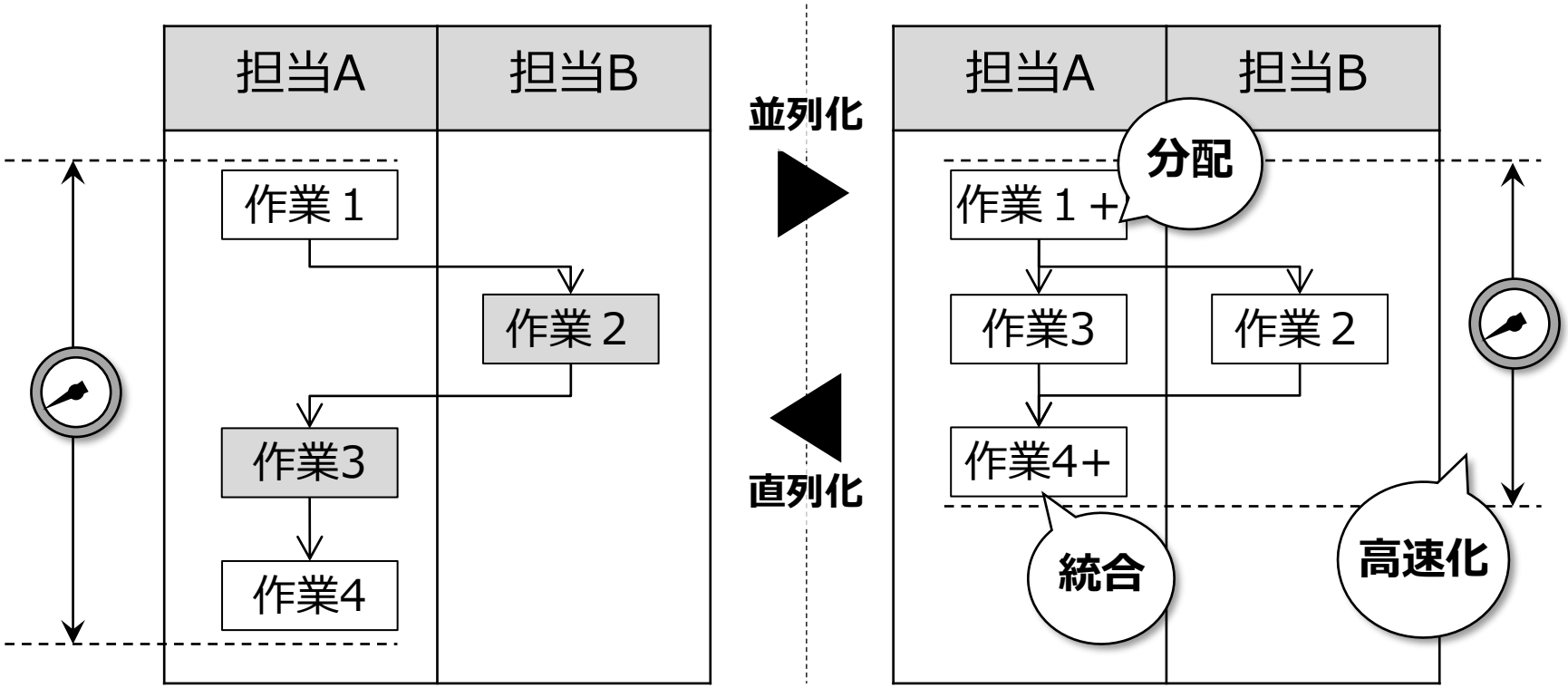
速い・低コスト・高品質
スキルの移管が必要

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜並列化 直列化

定 視 測 分 **改** 測 着

必要に応じて、作業を並行化・直列化する



シンプル

並行作業できる場合でも
前の作業の完了を待つ

速い

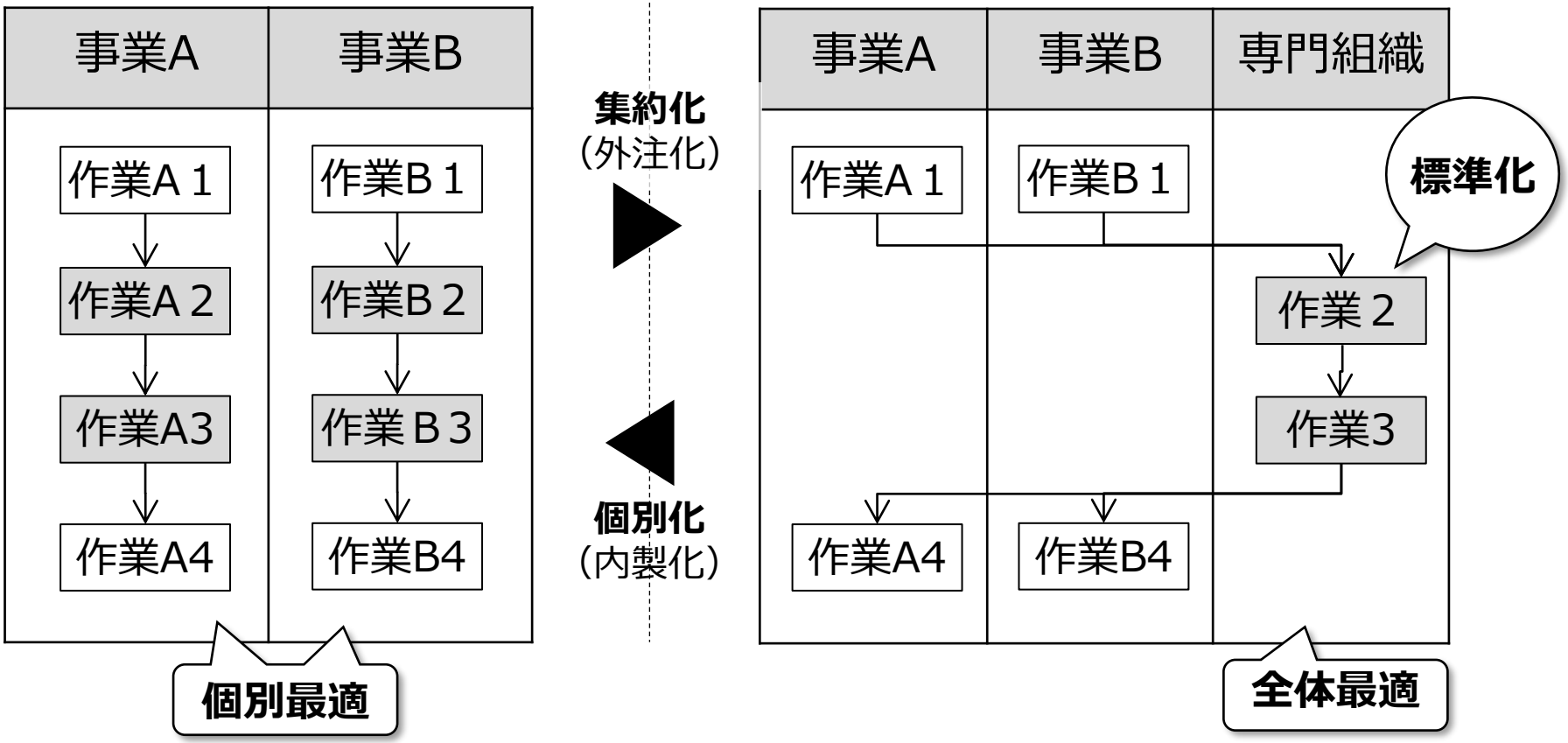
作業を分配し、統合する
管理上の手間が発生する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜集約化 個別化

定 視 測 分 改 測 着

作業の 集約化（業務委託）⇔ 個別化（内製化）



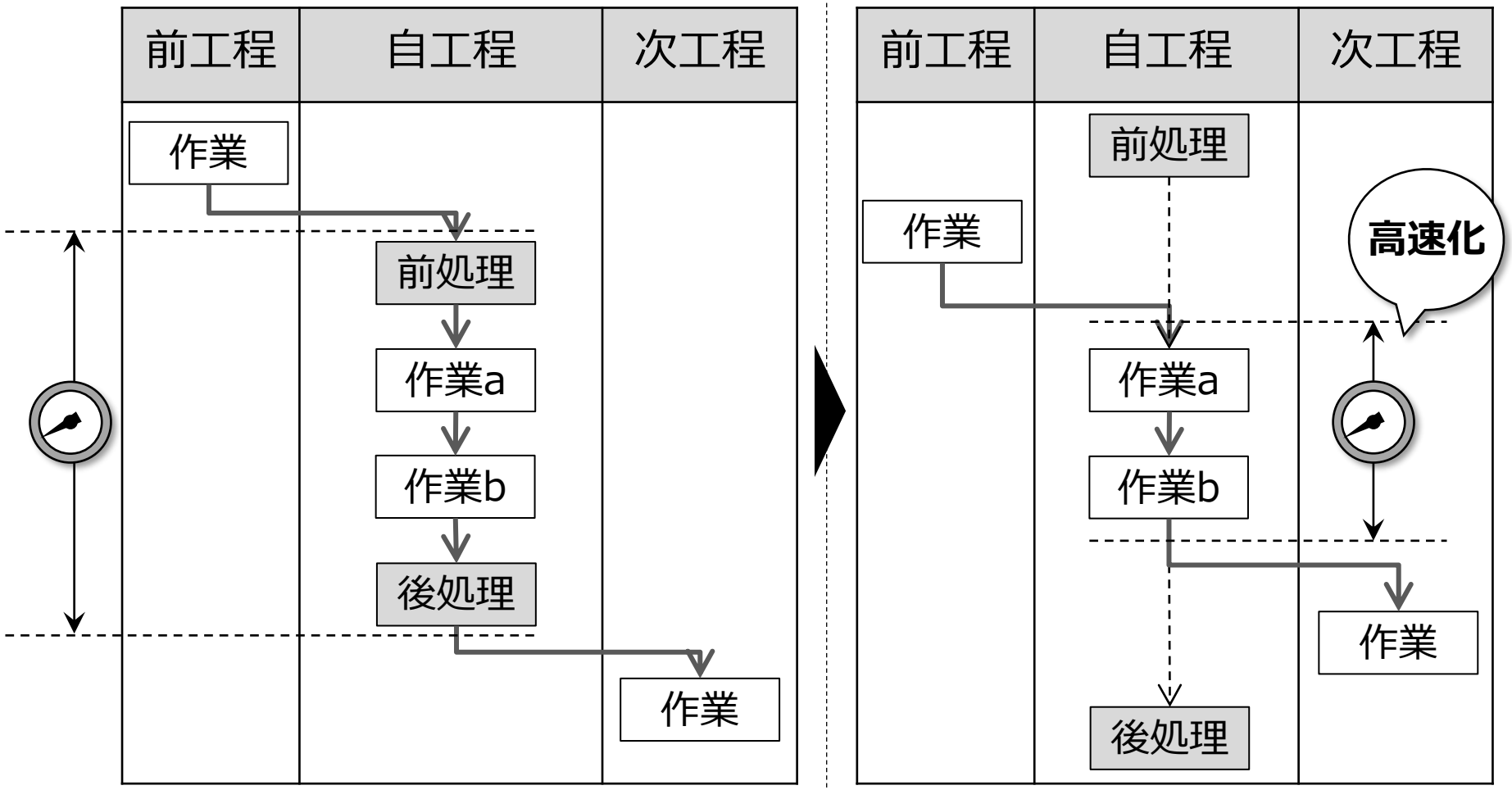
- 似た作業がアチコチで発生するリスク
- 個別の変化に柔軟に対応可能
- コア業務は個別化・内製化を検討

- 類似作業を集中して標準化・効率化
- 受渡し工数が発生、変化対応が難しい
- ノンコア業務は集約化・外注化を検討

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜外段取り化

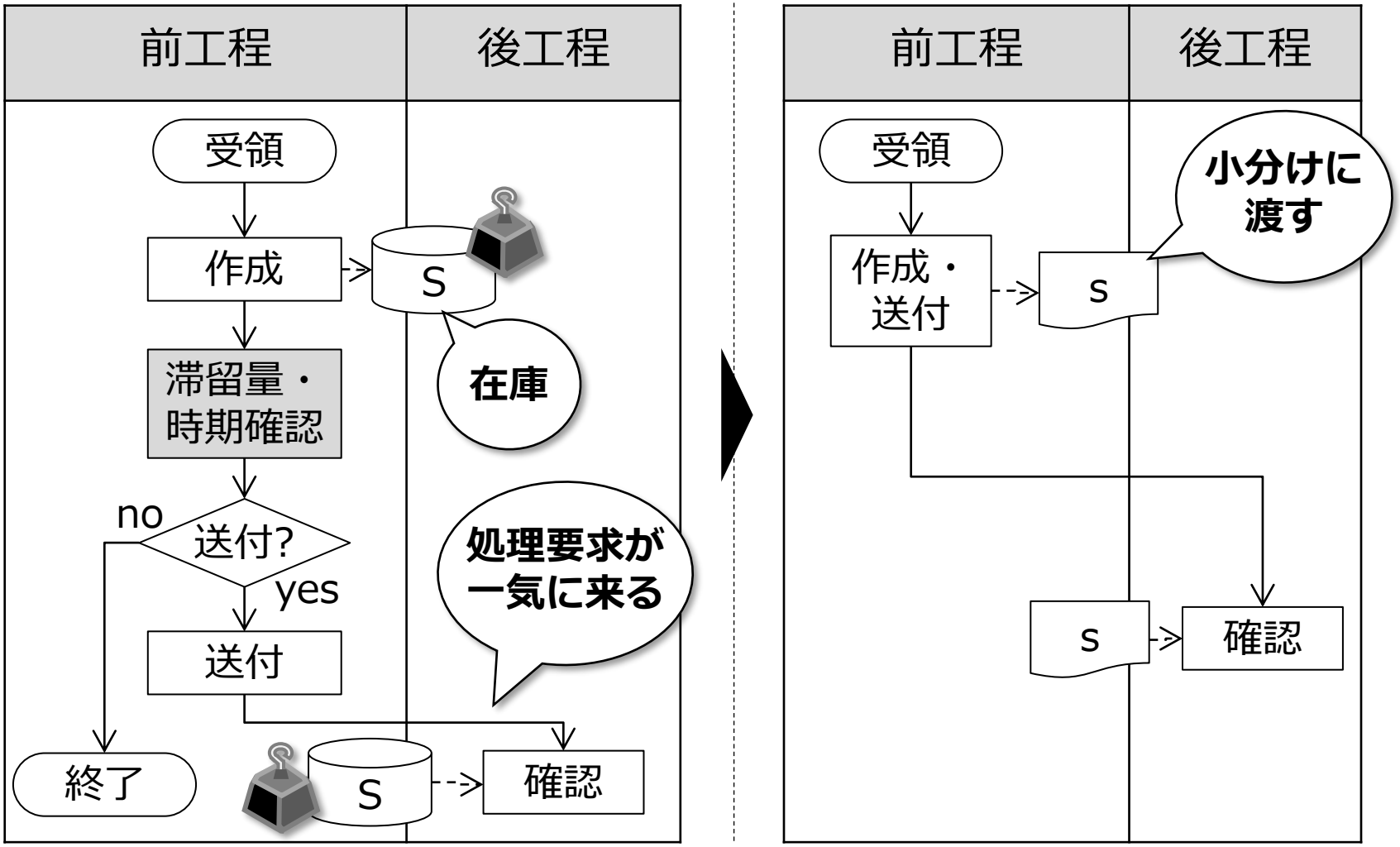
クリティカルパスから外せる作業を「外段取り」化



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜フロー化

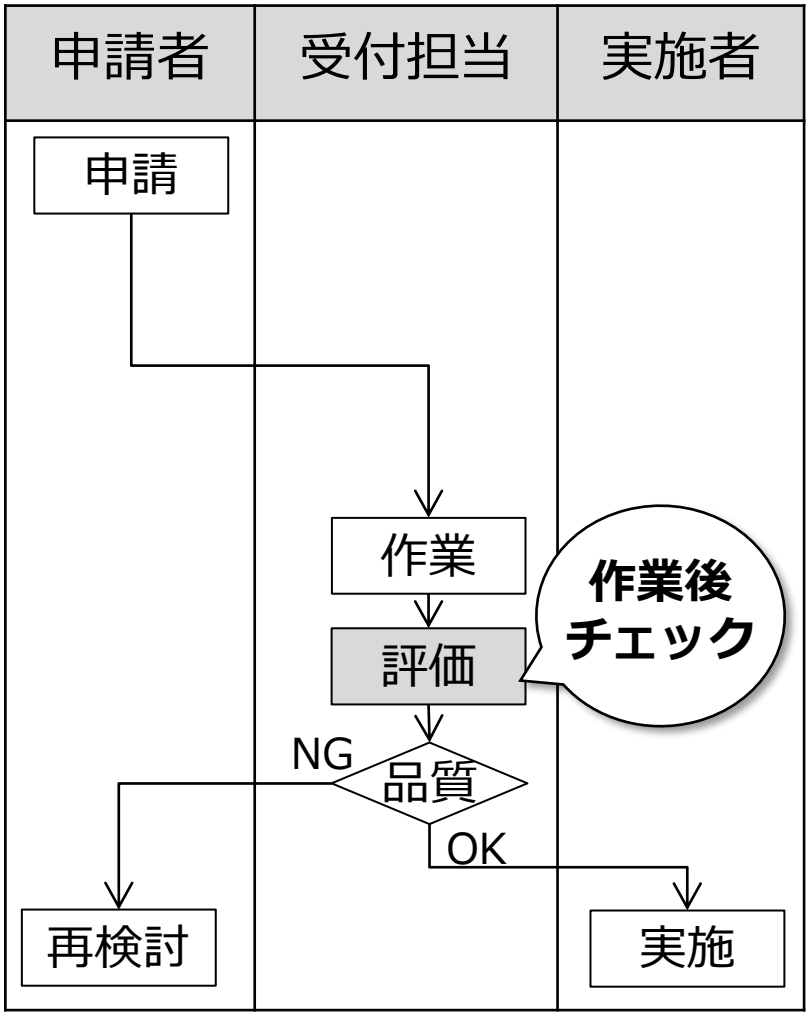
小分けに流すことで、在庫をなくす

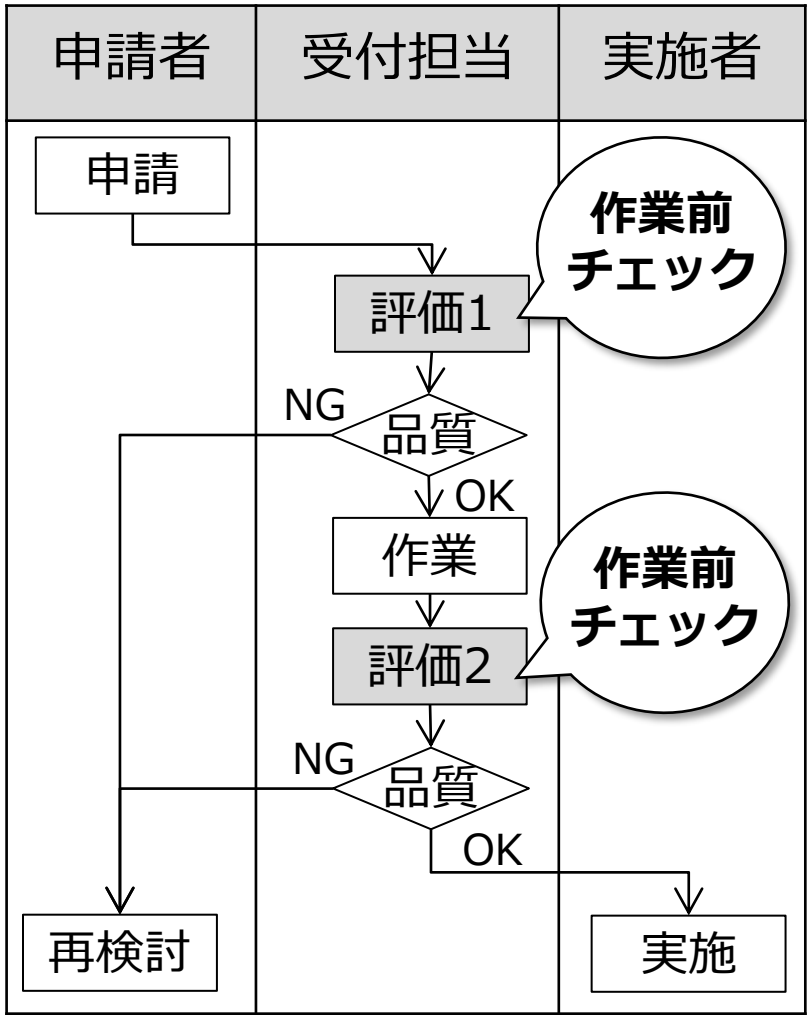


Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜入口チェック

低品質の可能性を、早期に検出し、やり直しを減らす



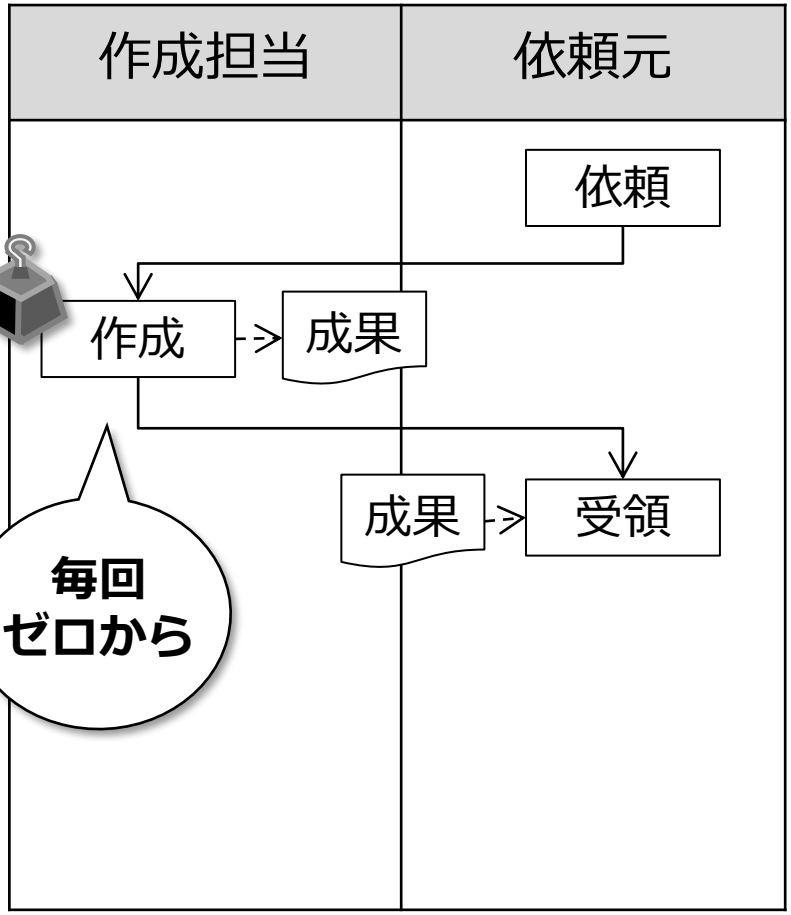


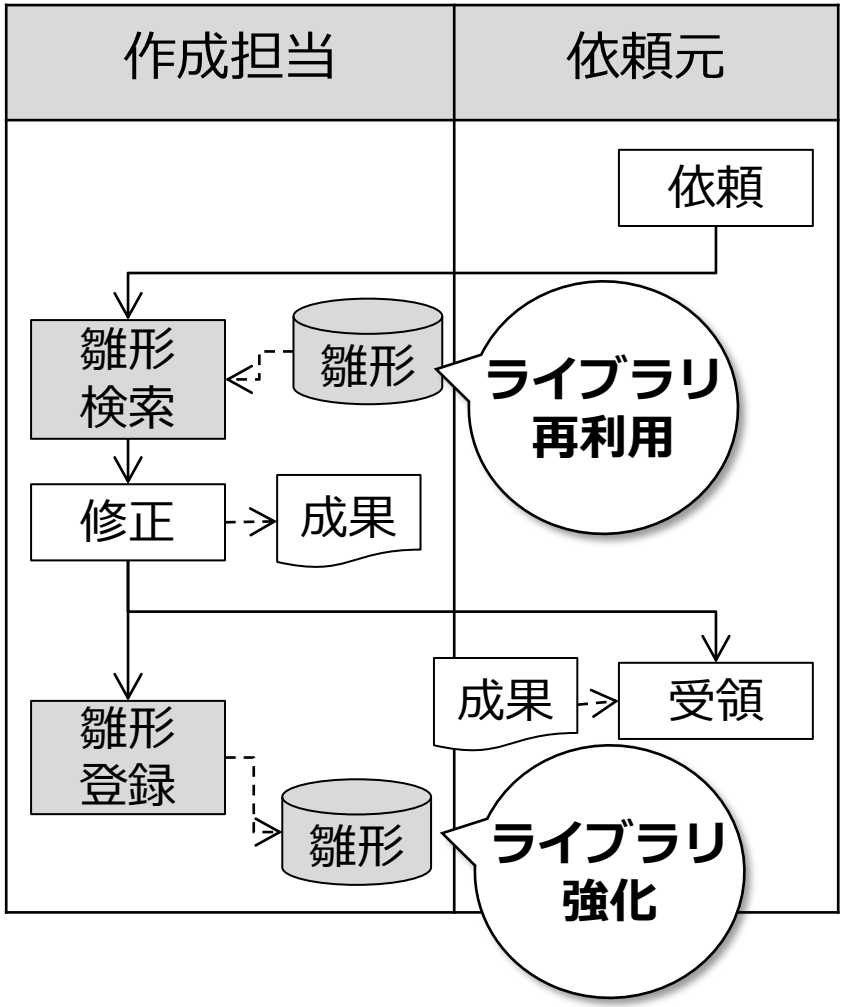
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜ライブラリ化

定 視 測 分 改 測 着

雛形をライブラリ化し、再利用する



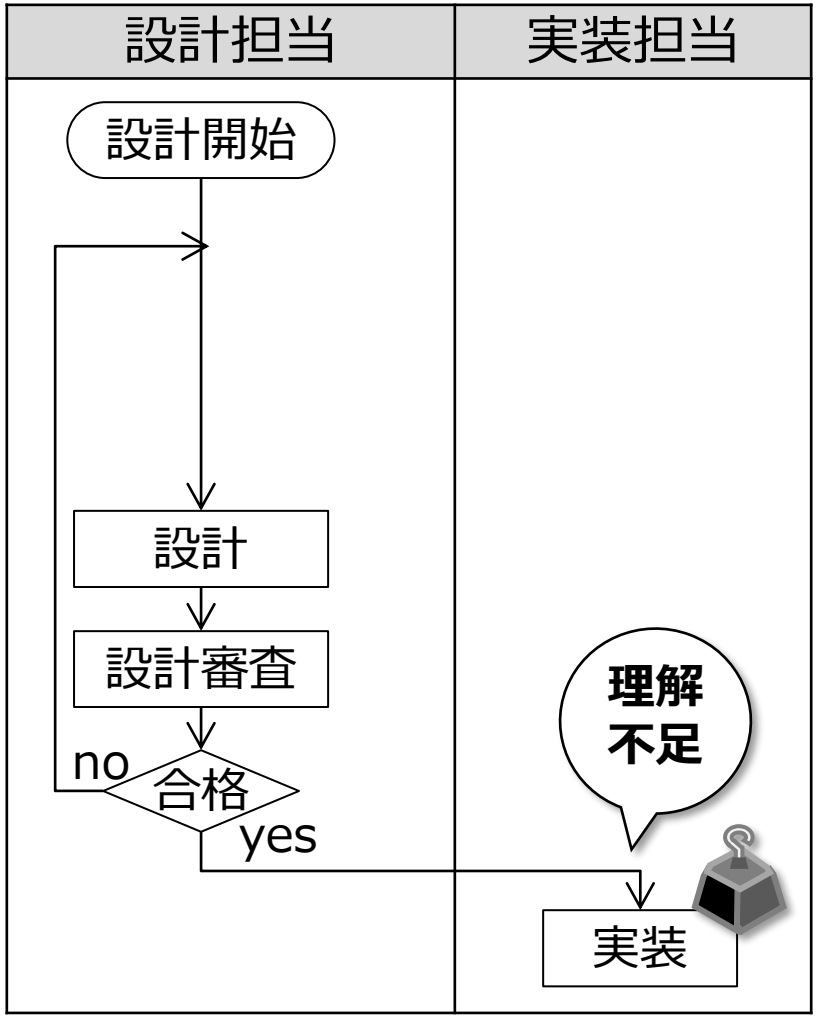


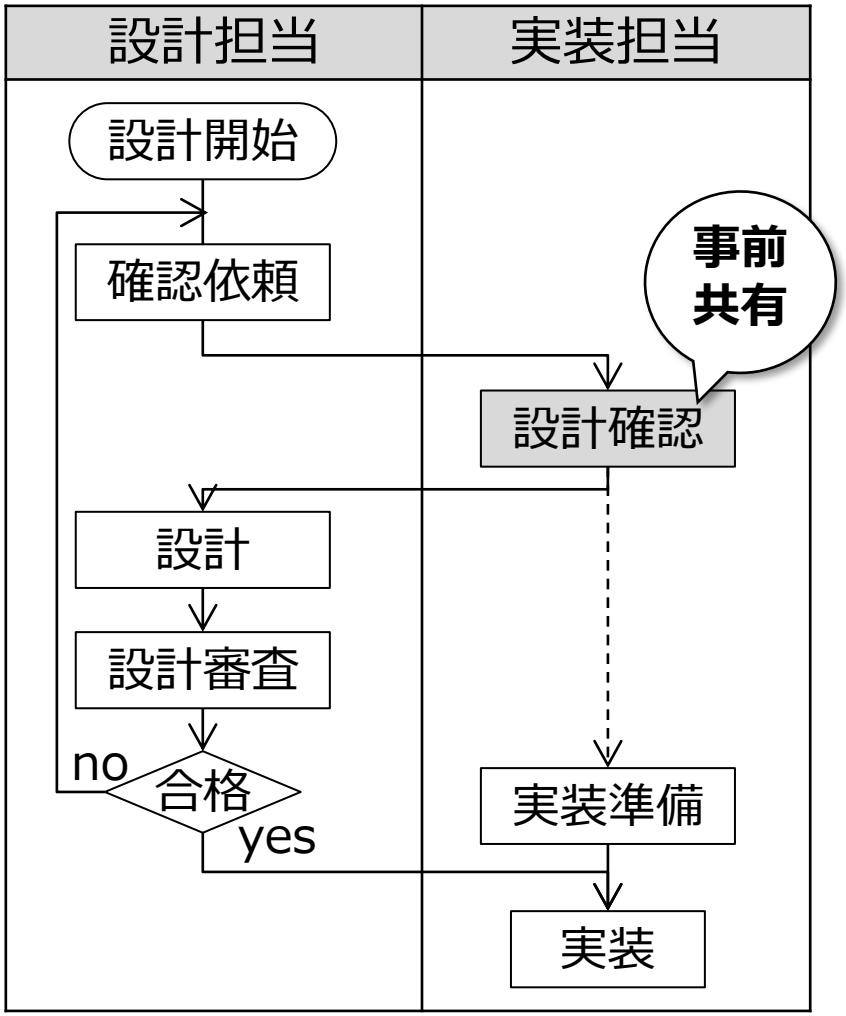
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

改善パターン｜早期 巻き込み

定 視 測 分 **改** 測 着

認識齟齬を防ぐため、早くからから認識を合わせる





Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ

- ビジネスプロセス
- ライフプロセス

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ とは

世界を満たす様々なプロセスの 見本市

- プロセスカタログには、
事業活動を構成する部品である「**ビジネスプロセス**」と
生活一般を構成する部品である「**ライフプロセス**」がある
- ビジネスプロセスは、
顧客価値を提供する「**事業運営プロセス**」と
事業運営を支える「**経営スタフプロセス**」及び
共通の「**基礎プロセス**」から成る
- ライフプロセスは、
日常的に繰り返される「**生活サイクル**」と
人の内面に関わる「**心理プロセス**」と
生活を取り巻く「**環境プロセス**」から成る

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

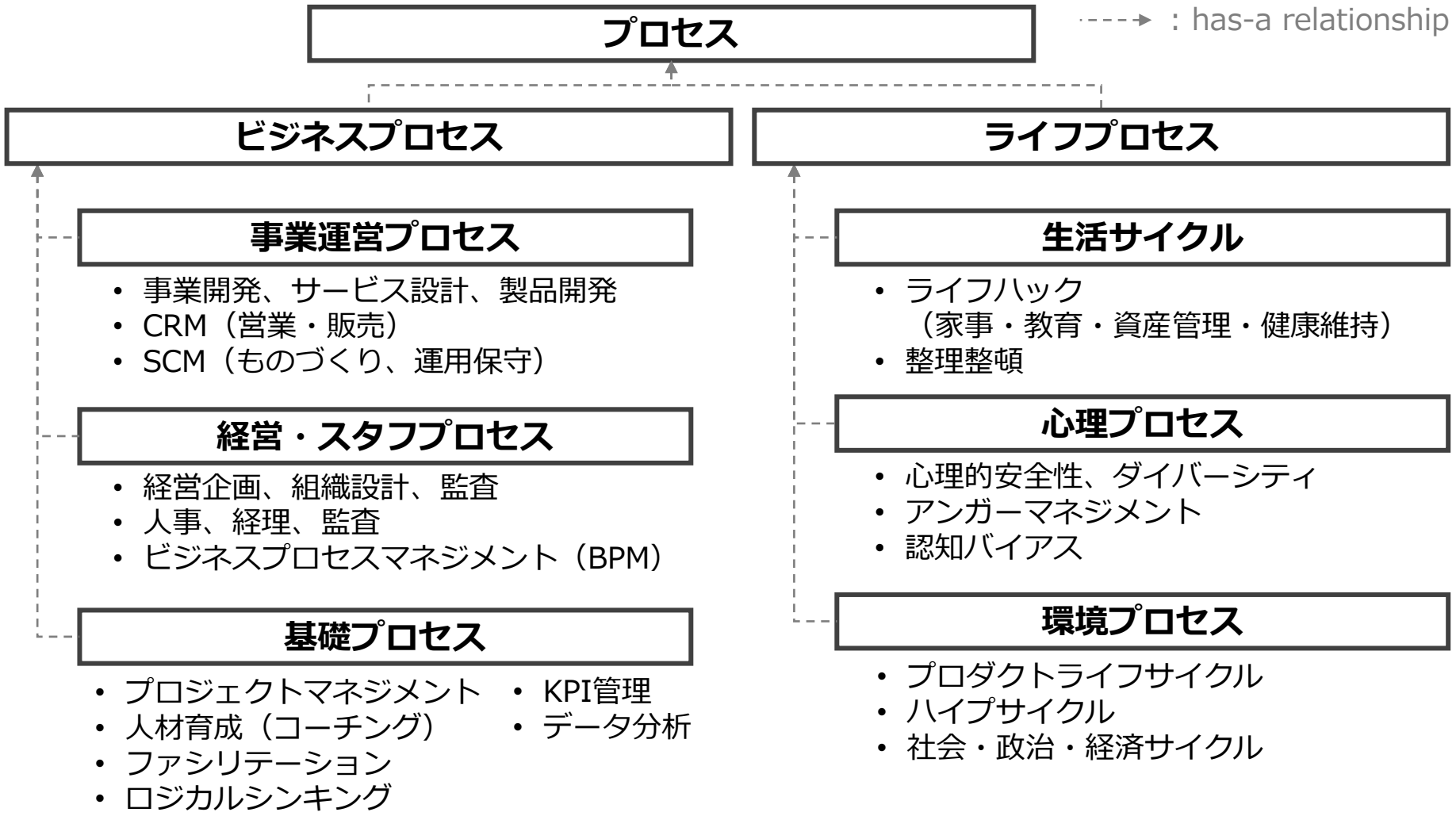
プロセスカタログ の 使い方

- プロセスの改善・設計の手本とする
- 現状プロセスと照らし合わせて不足・問題点を発見する
- 世界をプロセスの集合として理解することで、
  目的把握力・原因分析力・実行力を向上させる
- 様々なプロセスを眺め渡して楽しむ
- 自分が直接的に関わっているプロセスの周辺を知り
  視野を広げる

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ver. 2.1

プロセスカタログ | process catalog



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス

—— 出典：APQC（米国生産性品質センター）
PCF (Process Classification Framework)
cross industry v7.0

事業運営プロセス

1.0 戦略設計
- 1.1 ビジョン定義
- 1.2 事業戦略策定
- 1.3 戦略実行管理

2.0 製品開発
- 2.1 開発企画管理
- 2.2 新製品検討
- 2.3 製品開発

3.0 営業
- 3.1 市場調査
- 3.2 対市場戦略
- 3.3 対市場計画
- 3.4 販売戦略
- 3.5 販売計画

4.0 ものづくり
- 4.1 供給連鎖計画
- 4.2 調達
- 4.3 製造・納品
- 4.4 物流

5.0 サービス
- 5.1 サービス戦略
- 5.2 サービス管理
- 5.3 サービス提供

6.0 運用保守
- 6.1 保守戦略
- 6.2 顧客サービス
- 6.3 アフターケア
- 6.4 リコール
- 6.5 満足度調査

経営・スタッフプロセス

7.0 人事
- 7.1 人事戦略
- 7.2 採用
- 7.3 人材開発
- 7.4 従業員管理
- 7.5 報酬
- 7.6 再配置・退職
- 7.7 従業員情報管理
- 7.8 コミュニケーション管理

8.0 ＩＴ管理
- 8.1 IT戦略管理
- 8.2 IT利用者管理
- 8.3 セキュリティ
- 8.4 企業情報管理
- 8.5 ITソリューション開発
- 8.6 ITソリューション展開
- 8.7 運用サポート

9.0 経理・財務
- 9.1 経理運用
- 9.2 収益管理
- 9.3 一般会計
- 9.4 固定資産
- 9.5 給与支払
- 9.6 債務・返済
- 9.7 財務運用管理
- 9.8 内部統制
- 9.9 税管理
- 9.10 国際会計
- 9.11 国際取引

10.0 資産管理
- 10.1 資産計画・取得
- 10.2 生産用資産構築
- 10.3 生産用資産保守
- 10.4 資産廃棄

11.0 リスク・コンプライアンス
- 11.1 経営リスク管理
- 11.2 コンプライアンス管理
- 11.3 改善活動管理
- 11.4 事業継続計画

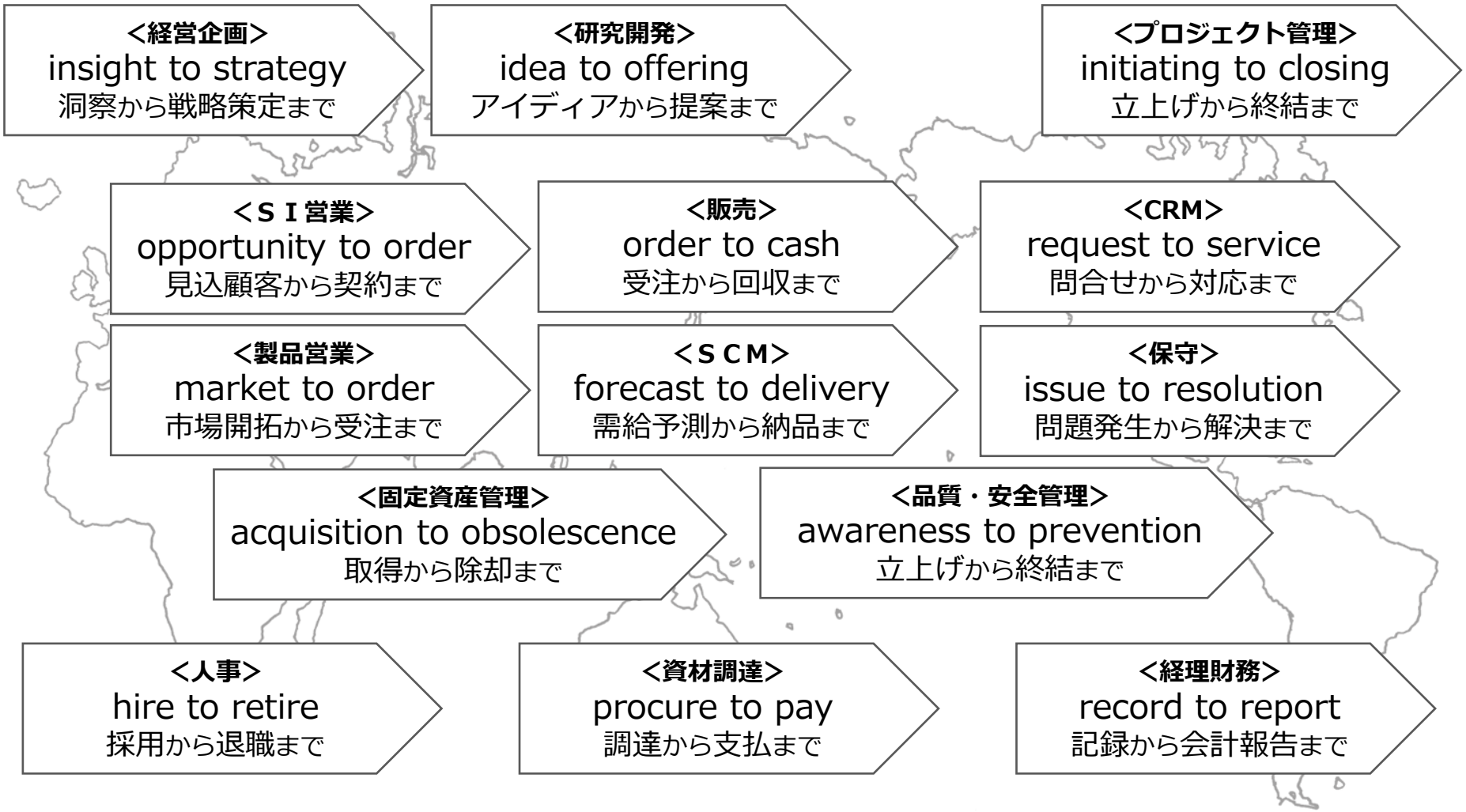
12.0 渉外
- 12.1 投資家対応
- 12.2 政府・業界対応
- 12.3 役員会対応
- 12.4 法的・倫理的対応
- 12.5 公共対応

13.0 経営管理
- 13.1 事業プロセス管理
- 13.2 ポートフォリオ管理
- 13.3 企業品質管理
- 13.4 変革管理
- 13.5 ナレッジ管理
- 13.6 KPI管理・ベンチマーク
- 13.7 環境安全衛生管理

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

全体最適｜End-to-End process

プロセスの端から端まで、顧客のために全体最適を



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ビジネスプロセス
（事業運営プロセス）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜戦略設計

定義 | 測定 | 分析 | 設計 | 検証 | 定着

NG

1. 事業領域定義
- 製品
- サービス
- 市場

2. 外部環境調査
- 競合状況
- 新技術
- 経済動向
- 人口統計
- 政策・法律
- 社会・文化
- 生態環境

3. 顧客要求理解
- 定性情報
- 定量情報
- セグメント
- ペルソナ
- 共感
- 要求分析
- 購買プロセス

4. 自社能力把握
- 組織特性
- 財務状況
- プロセス
- システム
- 人財
- 競争力
- 改革力

5. ビジョン策定
- 三方良しの戦略定義
- 関係者巻込み
- 組織構築・再編

6. 事業計画策定
- **ビジネスモデル**候補作成
- 財務分析
- 実現性評価
- リスク評価
- 計画選定
- 目標設定

7. 事業設計
- **サービス設計**
- **プロセス設計**
- システム開発
- 人材育成
- パイロット
- リスク評価
- 移行・展開計画

8. 事業管理
- 顧客サポート
- KGI・KPI管理
- 継続的改善
- リスク評価
- 技術革新対応
- 環境変化対応

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜営業・販売

事業戦略

顧客と市場の理解

- 顧客と市場の調査・分析セグメント
- 外部環境やトレンドの分析

自社と競合の理解

- 自社の既存の製品やサービスの分析
- 競合の製品やサービスの分析

事業戦略策定

- 販売機会の特定と優先順位付け
- セグメントの絞り込み
- 戦略の試行と検証
- 自社能力の向上計画

マーケティング

マーケティング戦略

- 顧客価値・提供価値の定義
- 新ブランド開発
- 価格戦略策定
- チャネル戦略策定
- 顧客体験・コミュニケ分析・計画
- 顧客の囲い込み計画策定

マーケティング管理

- チャネル・セグメント毎販売目標の確立
- 事業単位の予算策定
- 価格の設計と管理
- プロモーションの開発と管理
- 顧客行動の測定と分析
- パッケージの開発と管理

販売

販売戦略

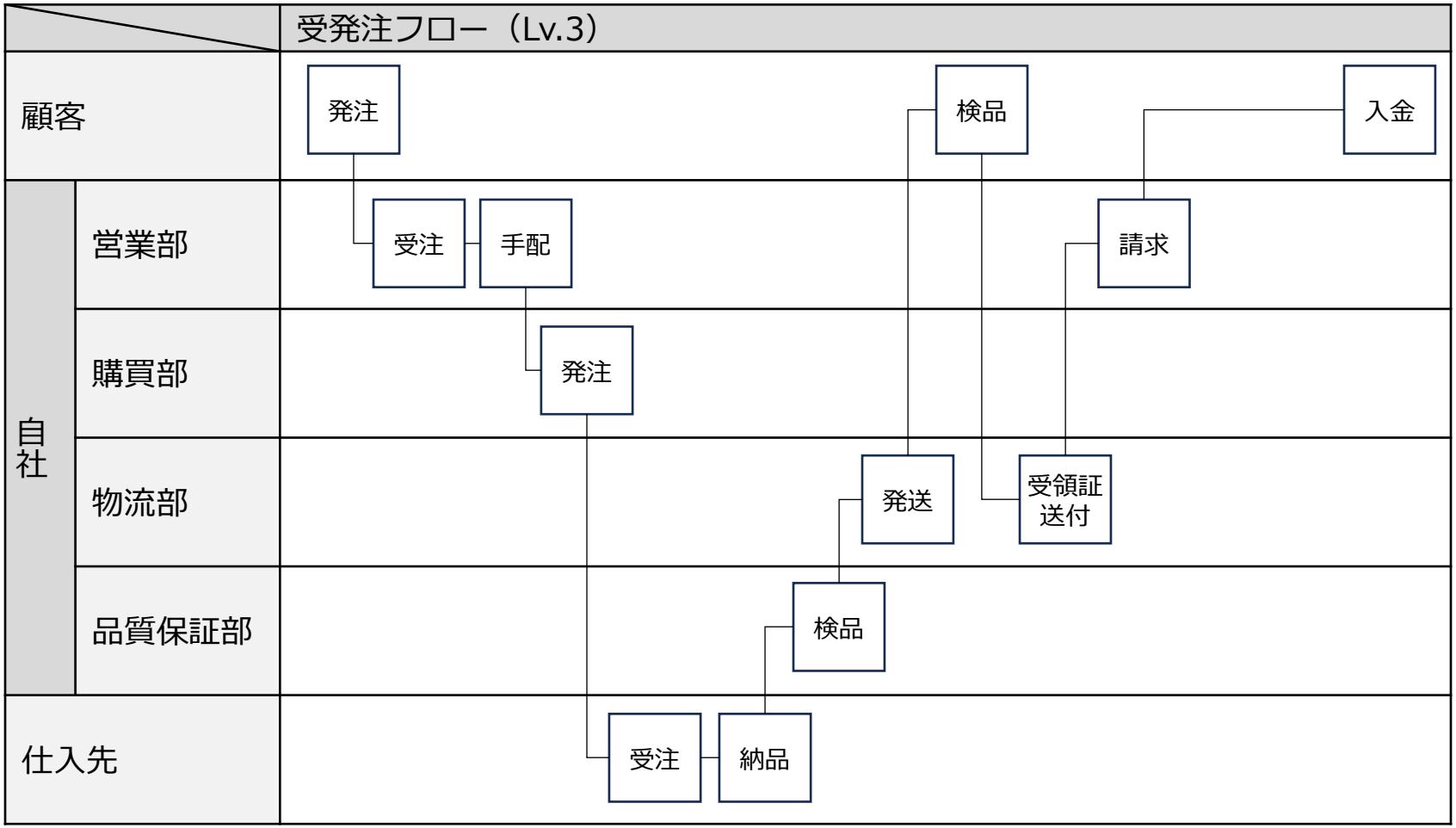
- 販売予測
- 協力店・協業会社の開発と関係強化
- 販売目標・変動費・固定費・予算の確立
- KPIの確立

販売管理

- 潜在顧客の発掘
- 顧客管理
- 提案・入札・見積・契約の管理
- RFP・RFPの管理
- オーダー管理
- クロスセル・アップセル
- 顧客情報管理
- パートナー管理

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜受発注



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜ものづくり

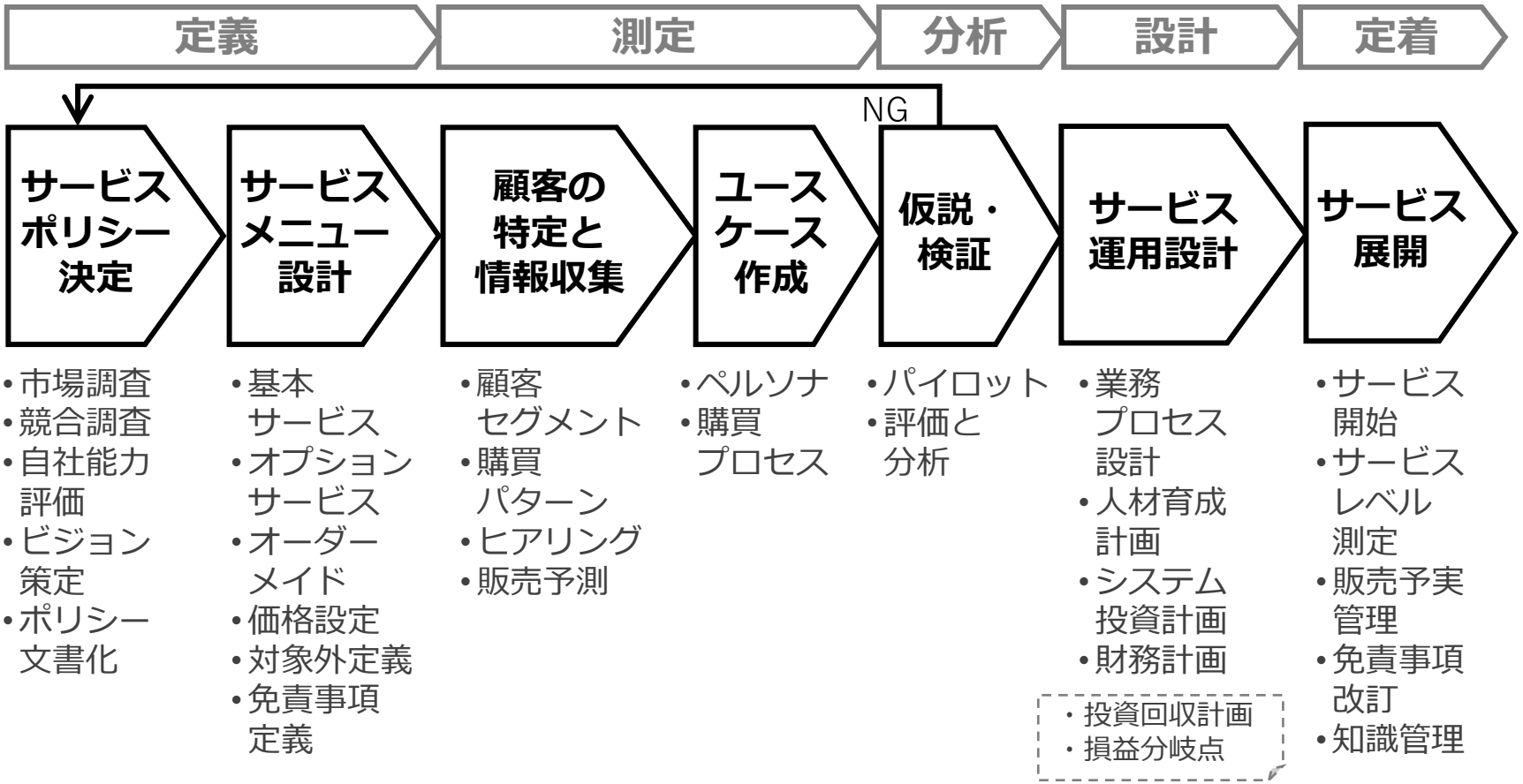
計画

実行

SCM計画	需要管理	資材計画	生産計画	配送計画	品質計画	購買	生産	物流管理
• 目的定義 • 資材・人員・外注・費用方針定義 • 生産能力定義 • 生産プロセス定義 • 生産環境・インフラ定義	• 需要予測 • 顧客理解 • SLA設計 • 需要測定予実管理	• 供給者協業計画 • 重要資材特定 • 供給能力設計 • 需給計画予実管理	• 生産工程設計 • 日程計画 • 日程管理	• 配送マスタ管理 • 在庫計画 • 配送先要求計算 • 配送元整合確認 • 補充計画	• 品質目標定義 • 標準テスト計画策定 • 品質指標間調整	• 調達戦略 • コスト管理 • リスク管理 • 供給者選定・契約・管理 • 発注	• 生産計画 • 生産・組立 • 効率監視 • 品質検査 • ロット追跡	• 顧客要求測定 • 物流要求設計 • 輸送計画 • 流入管理 • 倉庫運用 • 出荷管理

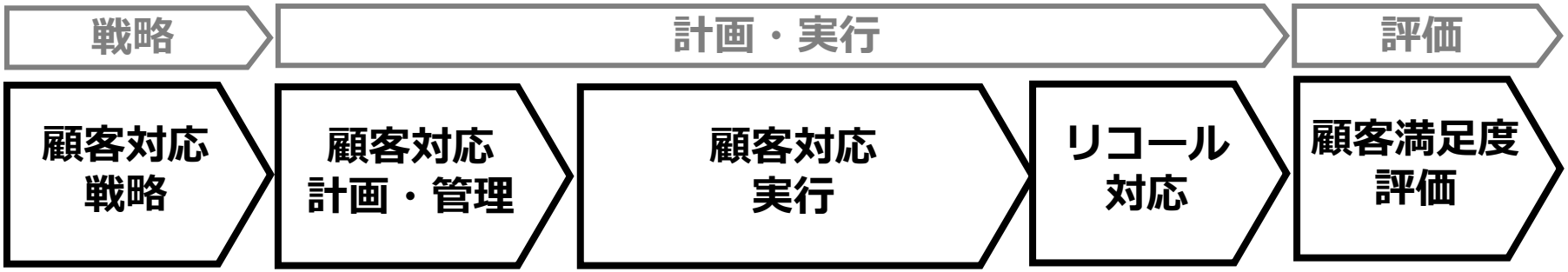
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜サービス設計



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜運用保守



- 企業全体での顧客対応要求の定義
- チャネル定義
- サービス水準定義
- 製品保証定義
- リコール戦略

- 顧客対応の労働力の予測と計画化
- 顧客からの課題・要求・問合せの受付・対応・分析
- 顧客からのクレーム対応
- 返品対応
- 規制当局への報告

- 保守対象製品の登録
- 保証の請求処理
- 復旧の要求処理
- サプライヤとの交渉

- 製品サービス
- 個別顧客対応
- リソースの識別と計画
- 特定顧客へのサービス提供
- サービス品質の特定
- アンケートの収集と分析

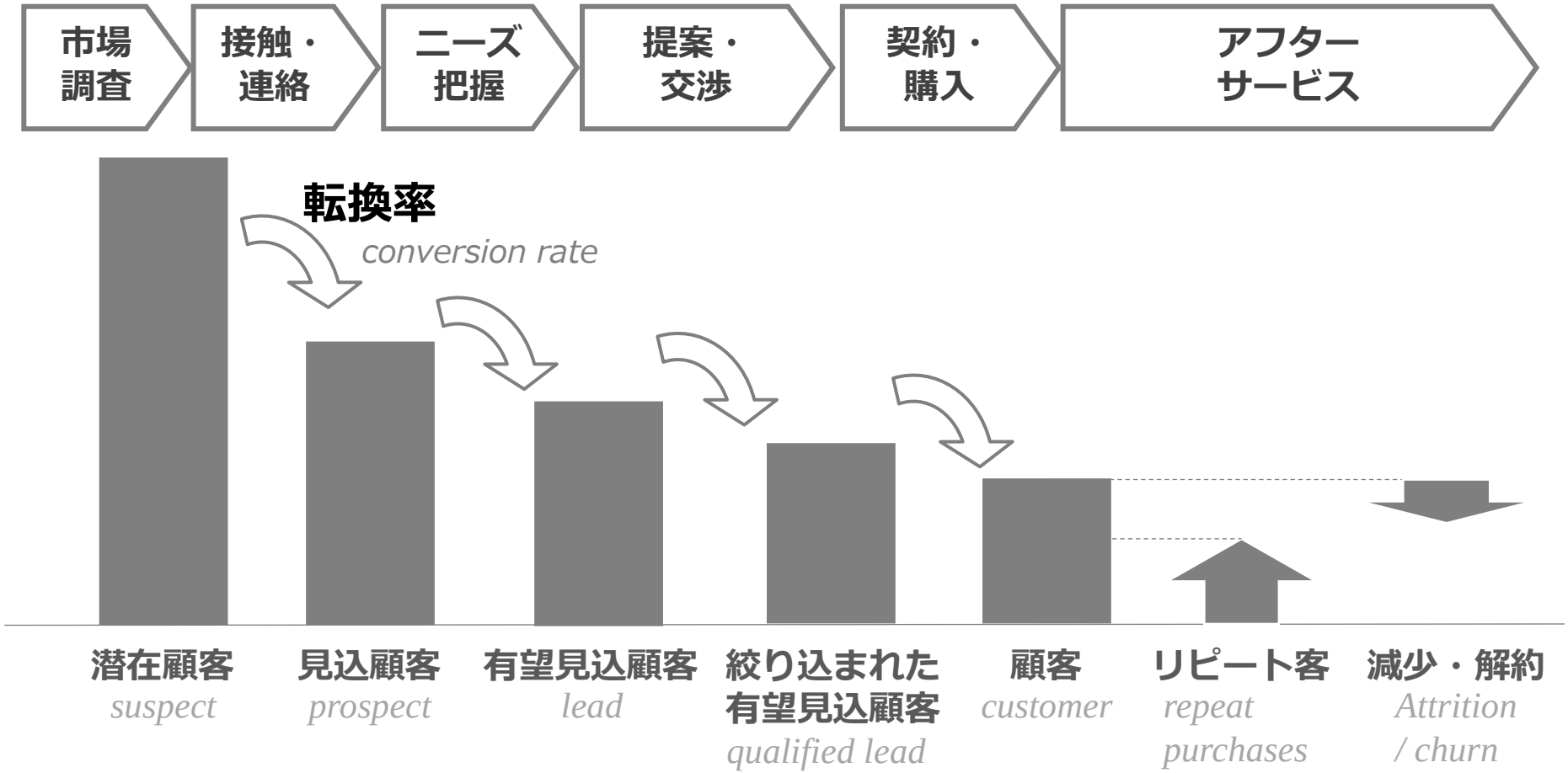
- 危険の可能性と結果の評価
- リコール実施
- 規制当局への報告
- リコールと監査の効率性モニタリング
- リコールの終了

- 顧客からの課題・要求・問合せ対応への顧客満足度測定
- 顧客からのクレーム対応への顧客満足度測定
- 製品やサービスに対する顧客満足度測定
- 保証対応への顧客満足度測定
- リコールの効率性評価

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

販売パイプライン

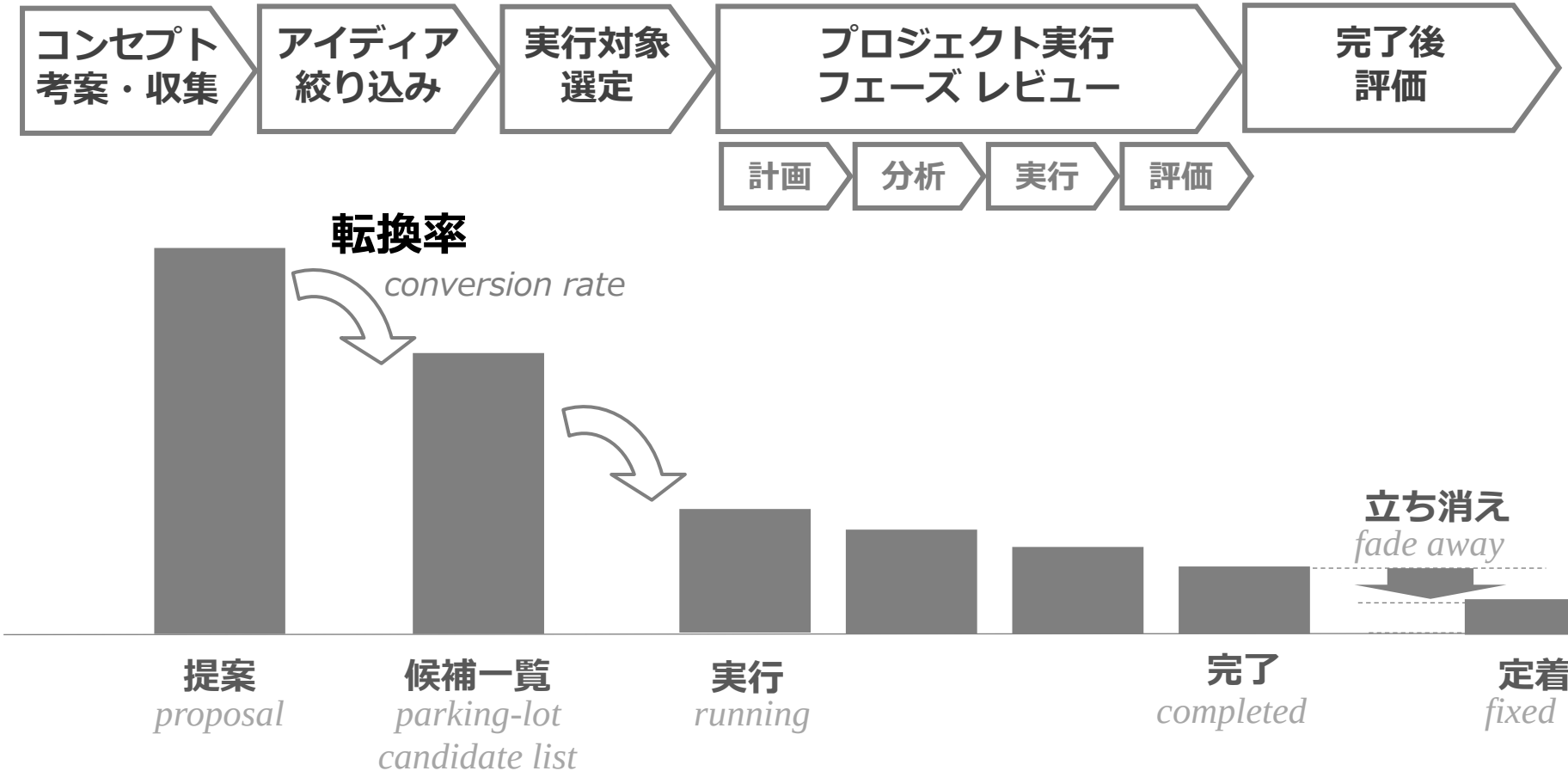
販売プロセスの効率性を転換率で計測



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロジェクトパイプライン

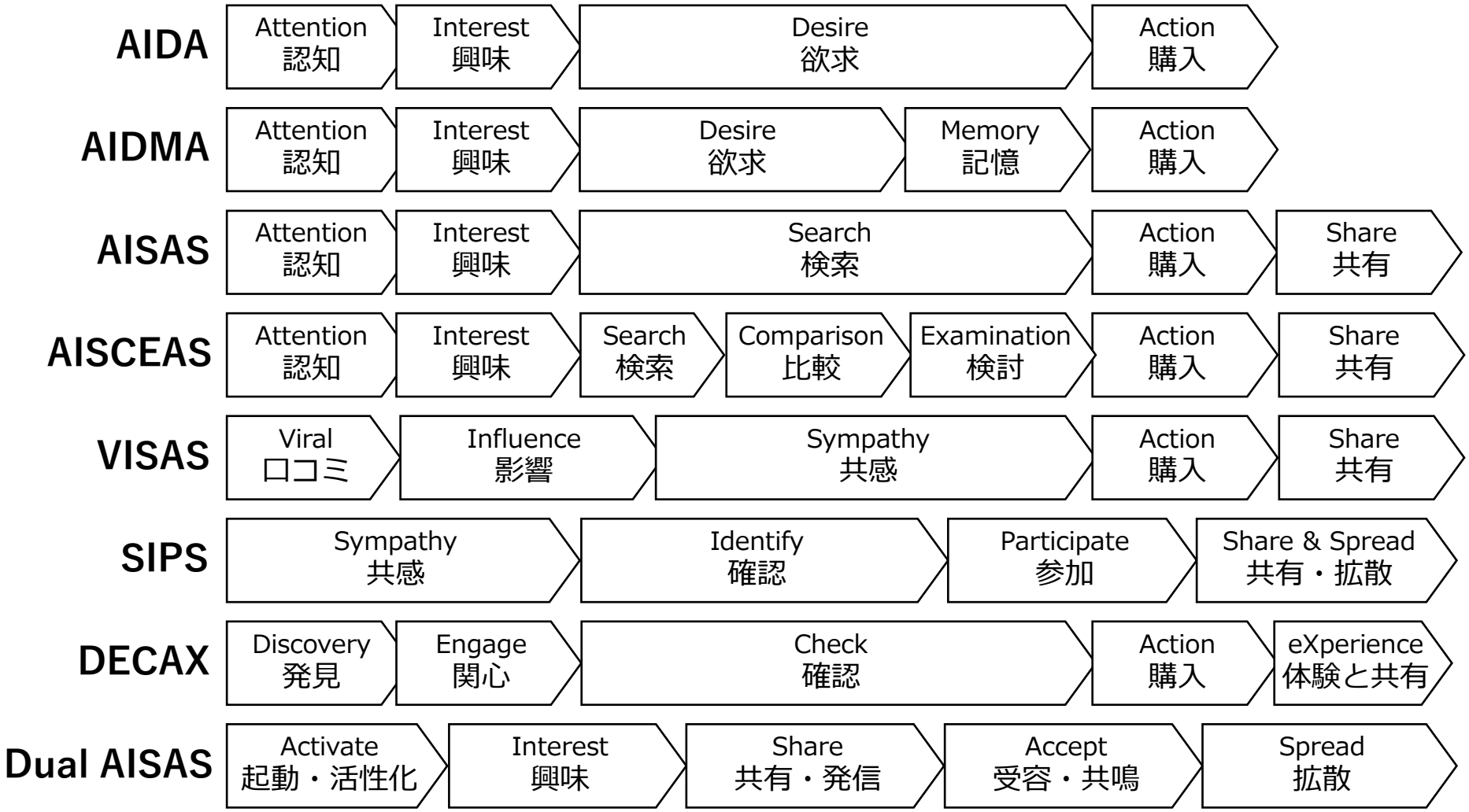
一貫した判断で優良プロジェクトを選定



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

消費者の購買行動プロセス

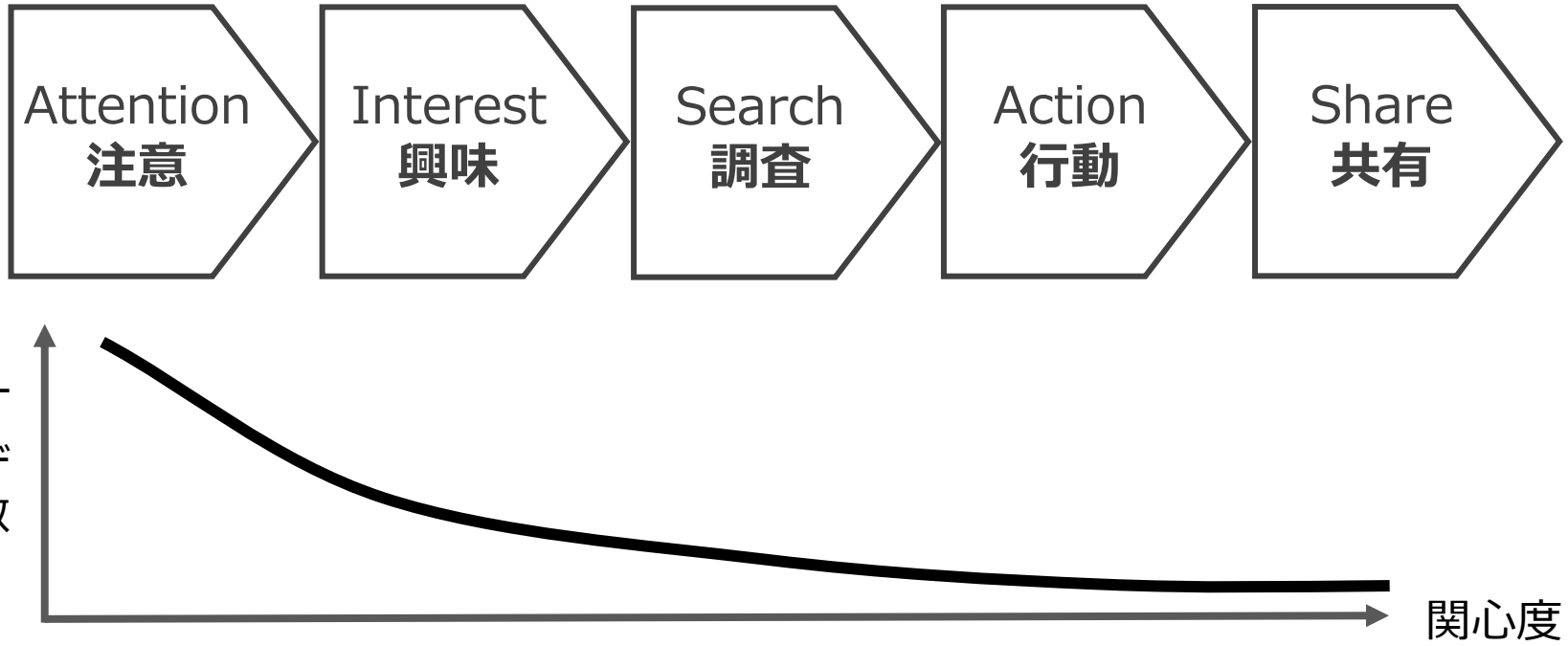
時代の変化に伴い、消費者の行動は、より積極的・能動的に



Copyright ©2019 - 2020 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

AISAS®（アイサス）

インターネット時代の消費者の購買行動モデル



- 消費者心理に寄り添った事業を設計

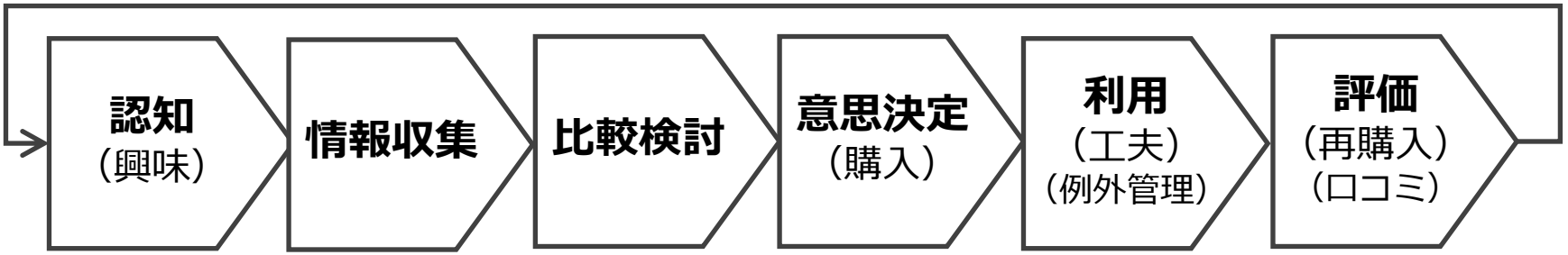
※電通が提唱し、2005年6月に商標登録。
※Search（検索）の後に、Comparison（比較）、Examination（検討）を加えた
AISCEAS（アイシーズ）というプロセスモデルもある。

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

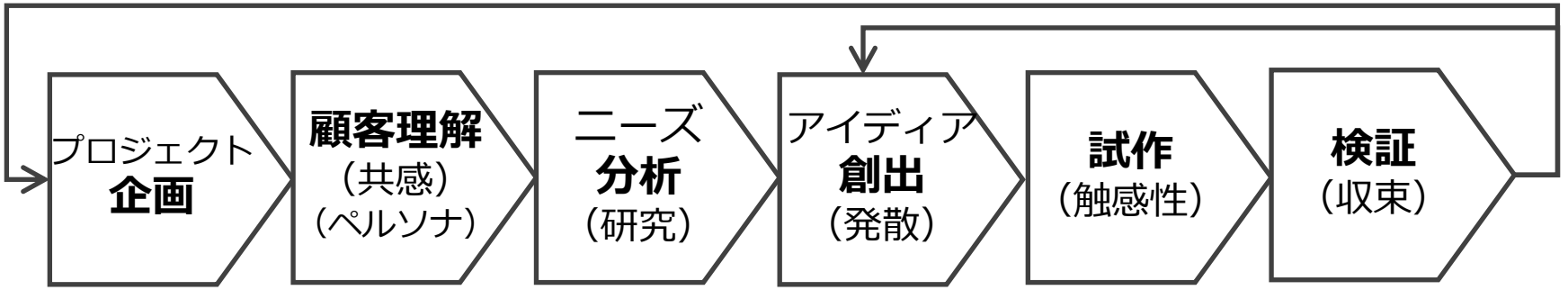
デザイン思考

顧客に共感し、目に見え手で触れる「形」を早期に提示

- **顧客側**　（カスタマージャーニー）



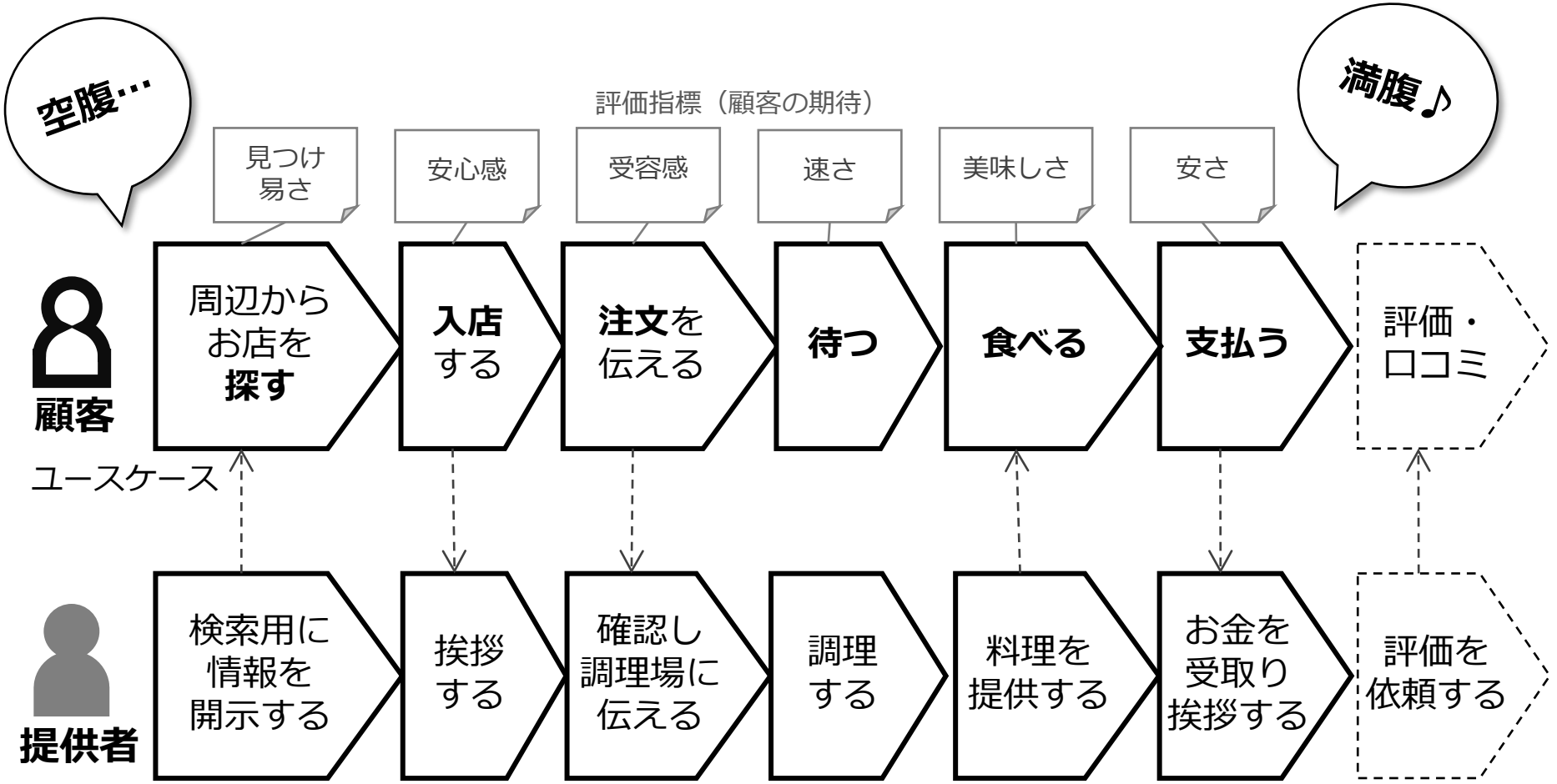
- **企業側**　（デザイン）



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

外食サービス の デザイン

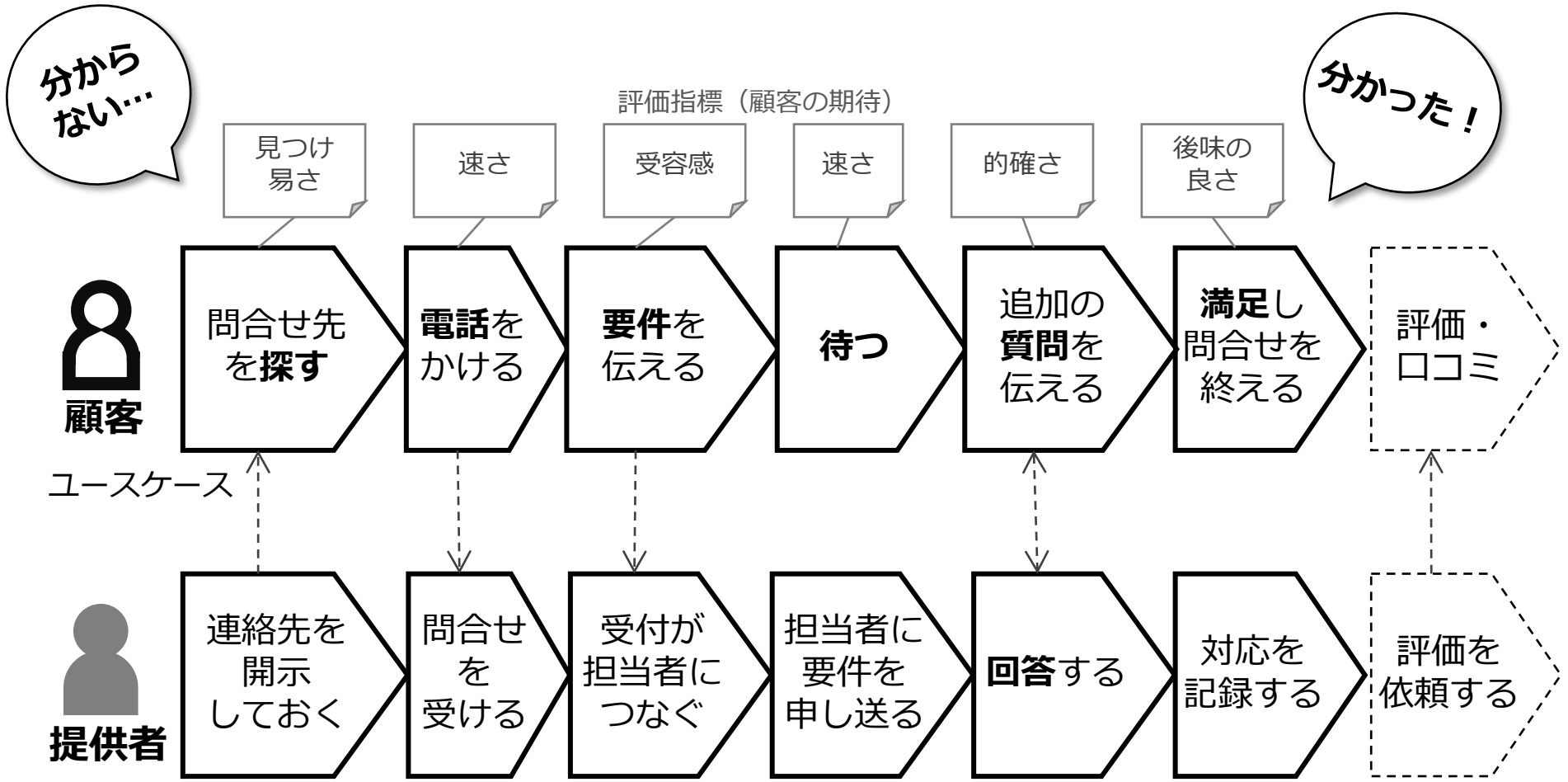
顧客が食事を楽しみ終えるまでのプロセスを満足させる



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

問い合わせ の デザイン

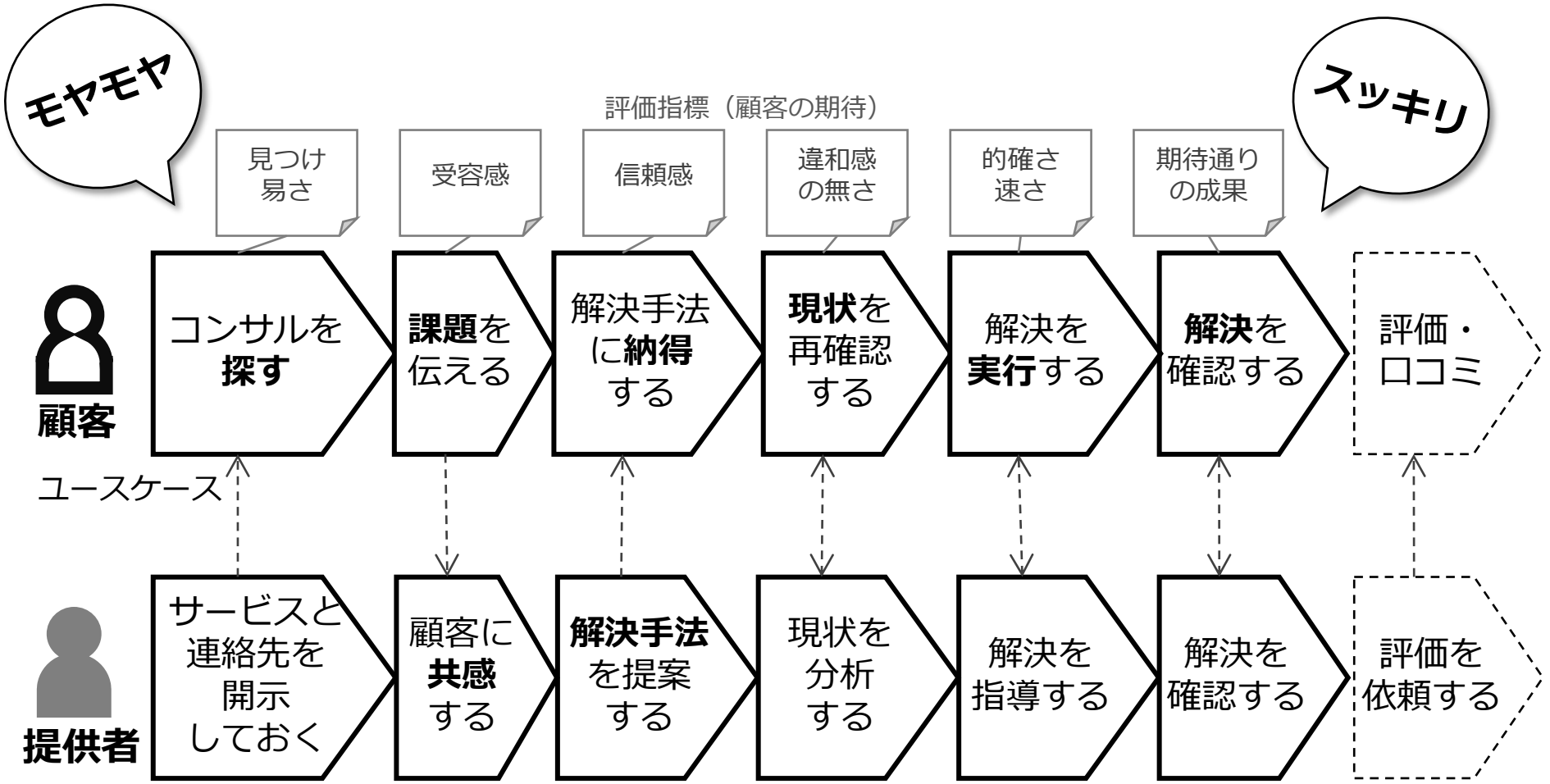
顧客の疑問が解消するまでの一連のプロセスを効率化する



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

コンサルティング の デザイン

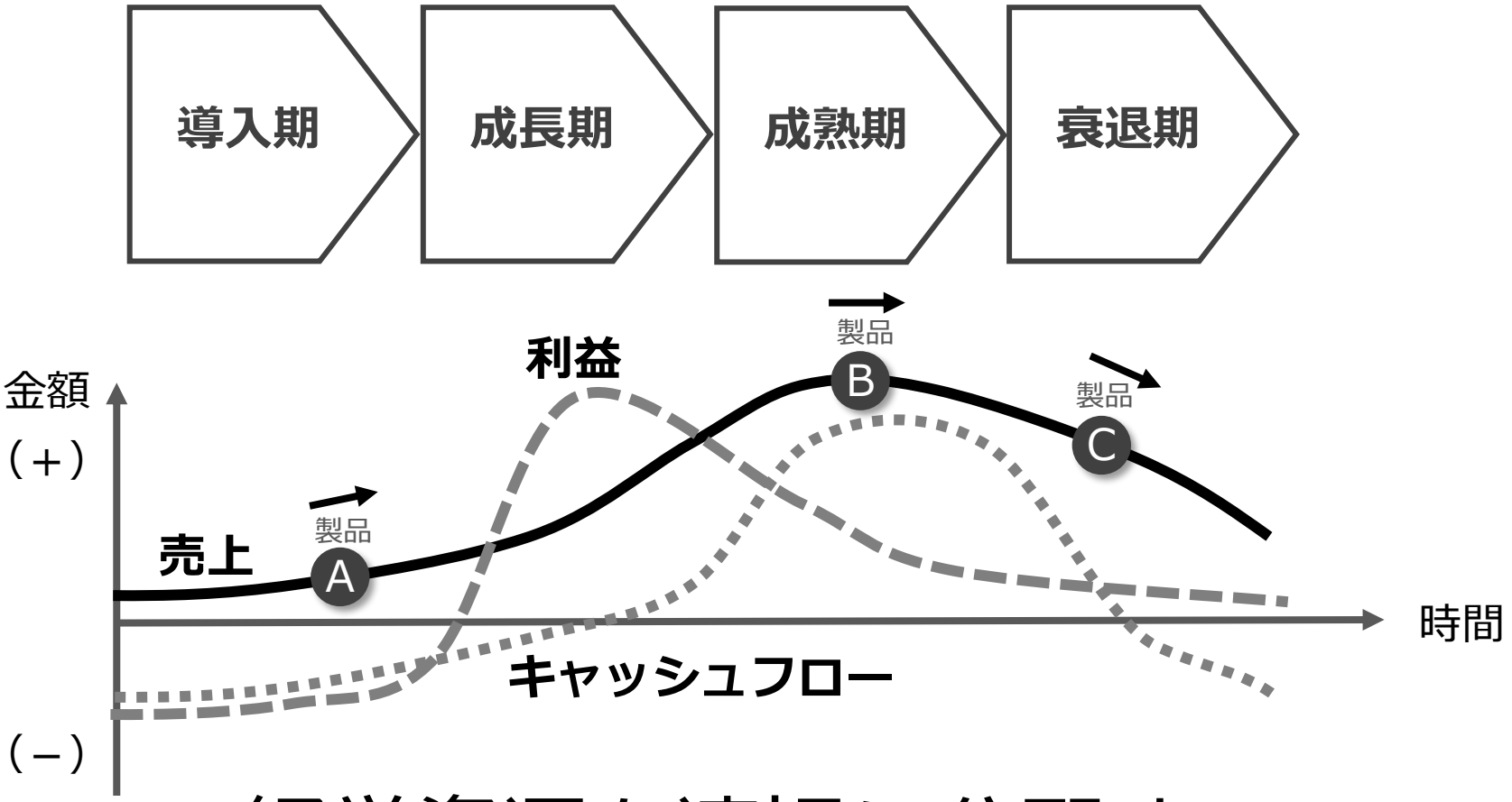
顧客のビジネス課題が解決するまでのプロセスを支援する



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロダクトライフサイクル｜PLC

製品やサービスの導入から衰退までの標準モデル

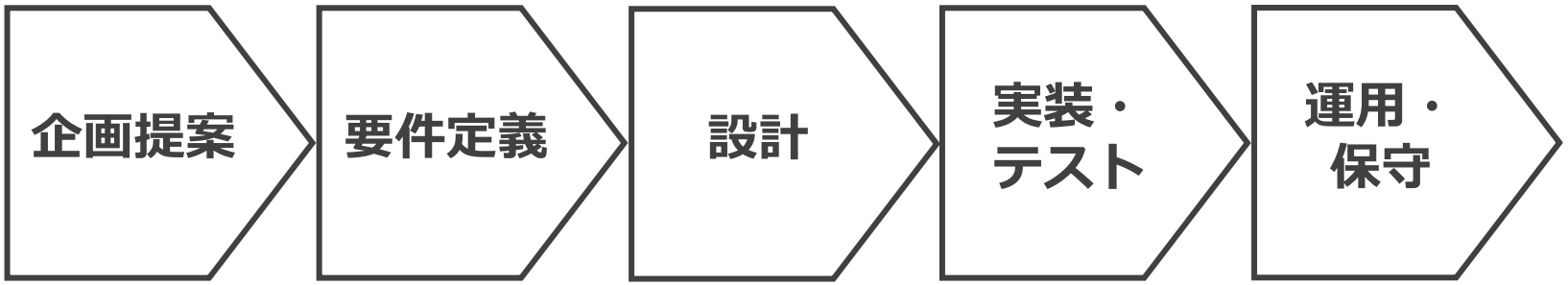


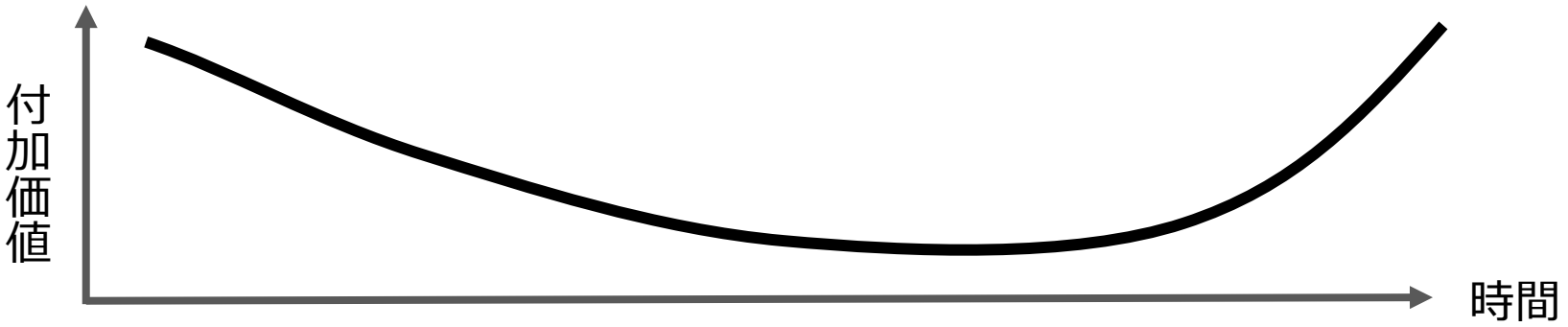
- 経営資源を適切に分配する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

システム開発サイクル | SDLC

高品質なシステムを開発・運用するための方法論





- 最短期間で高品質・低コストの開発

※ウォーターフォールモデル、スパイラルモデル、イテレーション開発、
プロトタイピングなど、様々な開発プロセスモデルが存在する。

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ビジネスプロセス
（経営・スタフプロセス）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜人事

- 人事目的確認
- 人事部役割定義
- 人事指標定義
- 人事戦略間調整
- 雇用者ブランド管理

- 事業計画市場要求収集
- 必要スキル定義
- 必要人員集計
- 育成・多様性・福利厚生計画

- 人事計画予実管理
- 事業への貢献度測定
- 計画間の調整

- 必要人材の集計
- ジョブ定義
- 人材公募
- 候補者情報管理
- 採用計画・選定

- 新入社員研修
- スキル定義
- 従業員育成・訓練
- 従業員評価・資格認定

- 給与体系設計
- 福利厚生計画
- 補償
- 支払
- 動機付け
- 要望への対応
- 昇進・降格

- 従業員問合せ対応
- ワークライフバランス支援
- 家族支援

- 配置転換
- 休職
- 解雇
- 退職

- 従業員情報管理
- 勤務状況管理
- 人事KPI管理
- 人事レポート作成
- 従業員満足度サーベイ

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜経理

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜IT・システム

計画 | 実行 | 監視

IT戦略管理

- IT技術とガバナンスの戦略定義
- ITポートフォリオの戦略定義
- EAの定義
- ITサービスの戦略定義
- IT効率性の測定と分析
- IT革新の定義と管理

IT利用者管理

- 利用者のITニーズの理解
- 利用者へのIT計画の提示
- ITサービスのレベルの管理
- ITサービスの効率性の測定と分析

ITリスク管理

- ITリスク・コンプライアンス・セキュリティの戦略設計
- ITレジリエンスの管理
- IT継続性の計画と管理
- プライバシーとデータ保護
- 利用権限管理
- ITの監査とアセスメント

情報管理

- 企業情報と分析戦略定義
- 情報構造の定義と維持
- 情報ライフサイクル管理
- 情報の監視と制御
- 内部監査

ITサービス開発

- ITサービス・ソリューション開発
- ITサービスライフサイクル管理
- ITサービス構造設計
- 開発とテスト
- 維持と改修

ITサービス展開

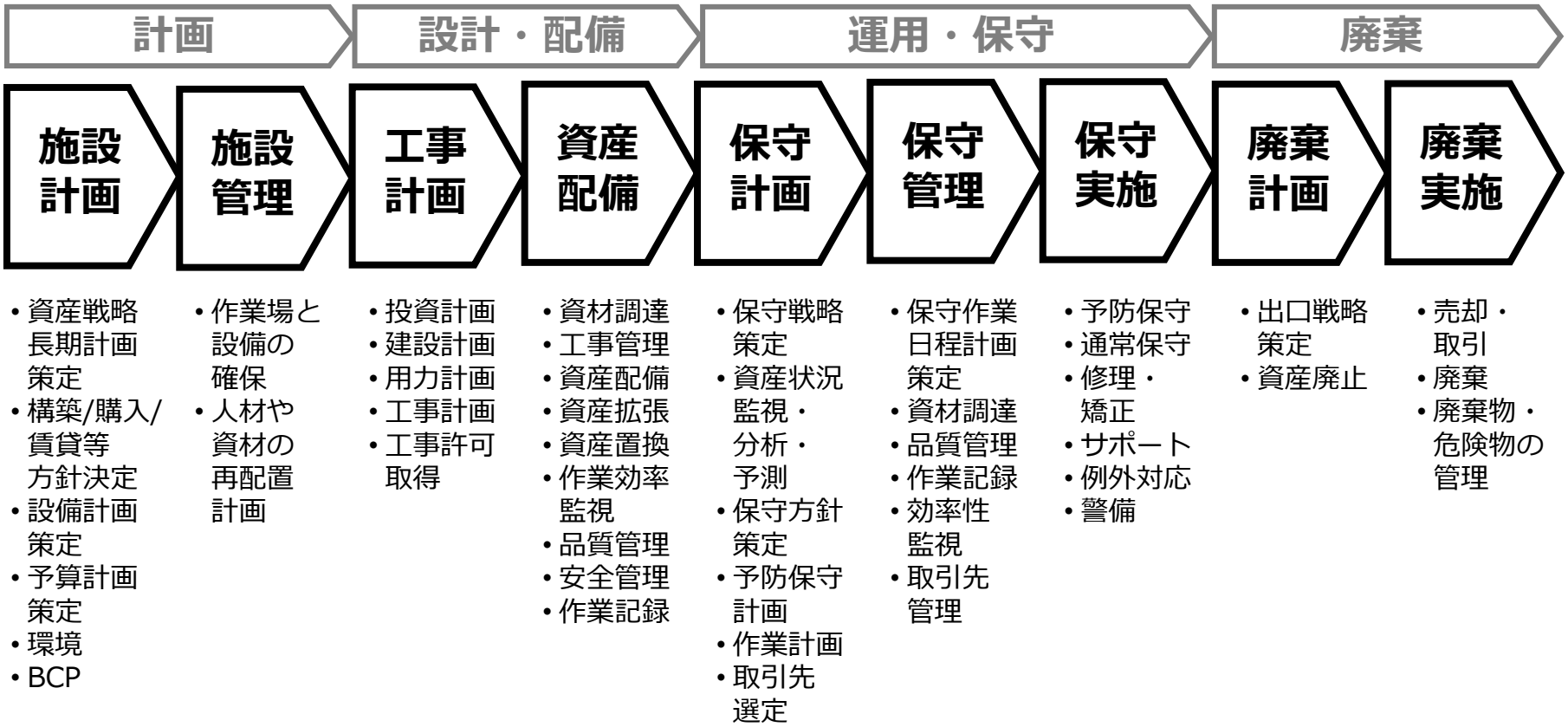
- ITサービス・ソリューション配備
- 実装計画
- IT教育訓練
- IT変更管理
- 状況監視
- ロールバック設計・実施
- ロールアウト計画・実施

運用サポート

- ITサポートサービス戦略
- ITサービス運用計画
- ITインフラ資源計画
- イシュー管理
- システム監視
- 利用者サポート

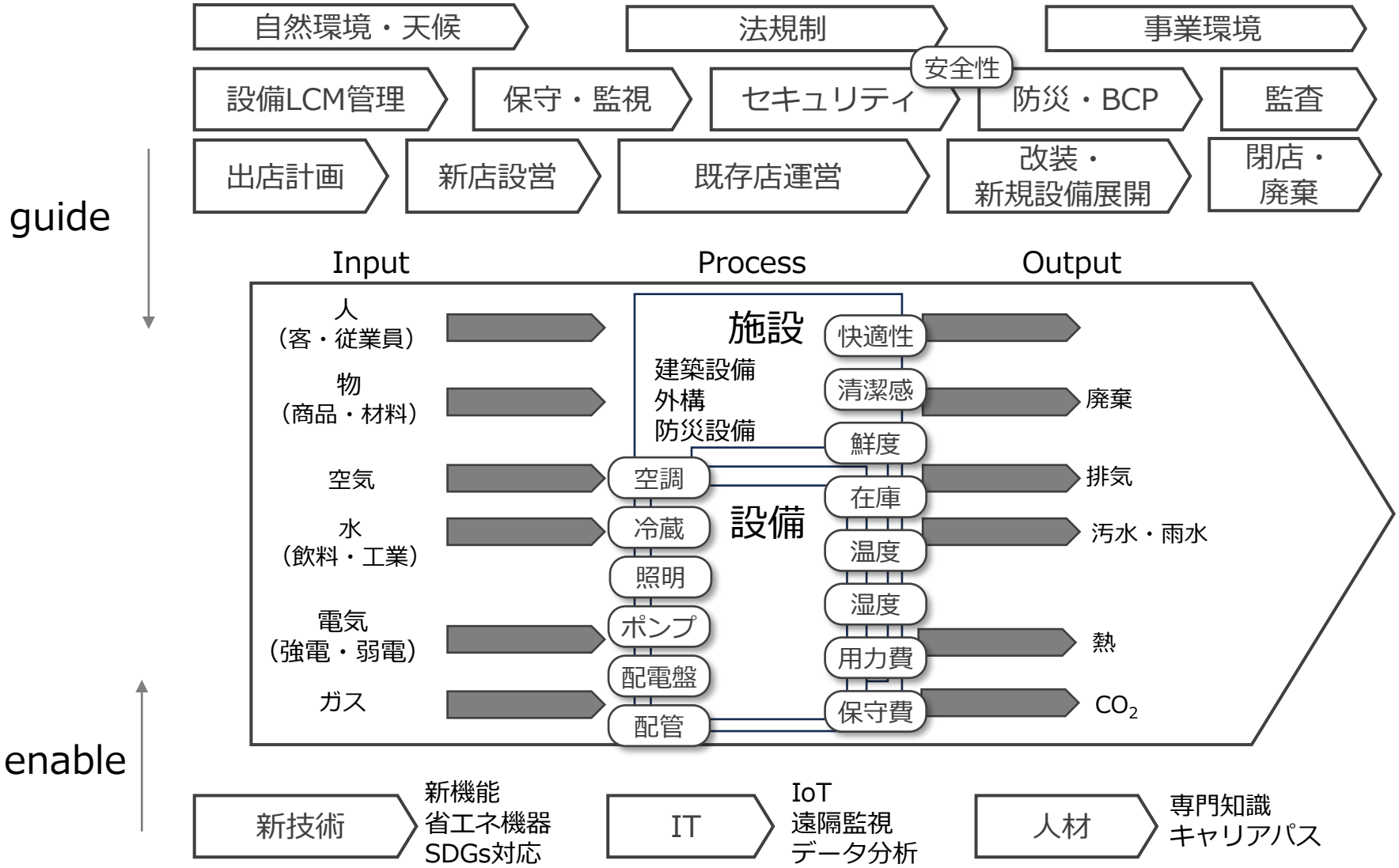
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ビジネスプロセス｜資産管理



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

設備管理のプロセス構造



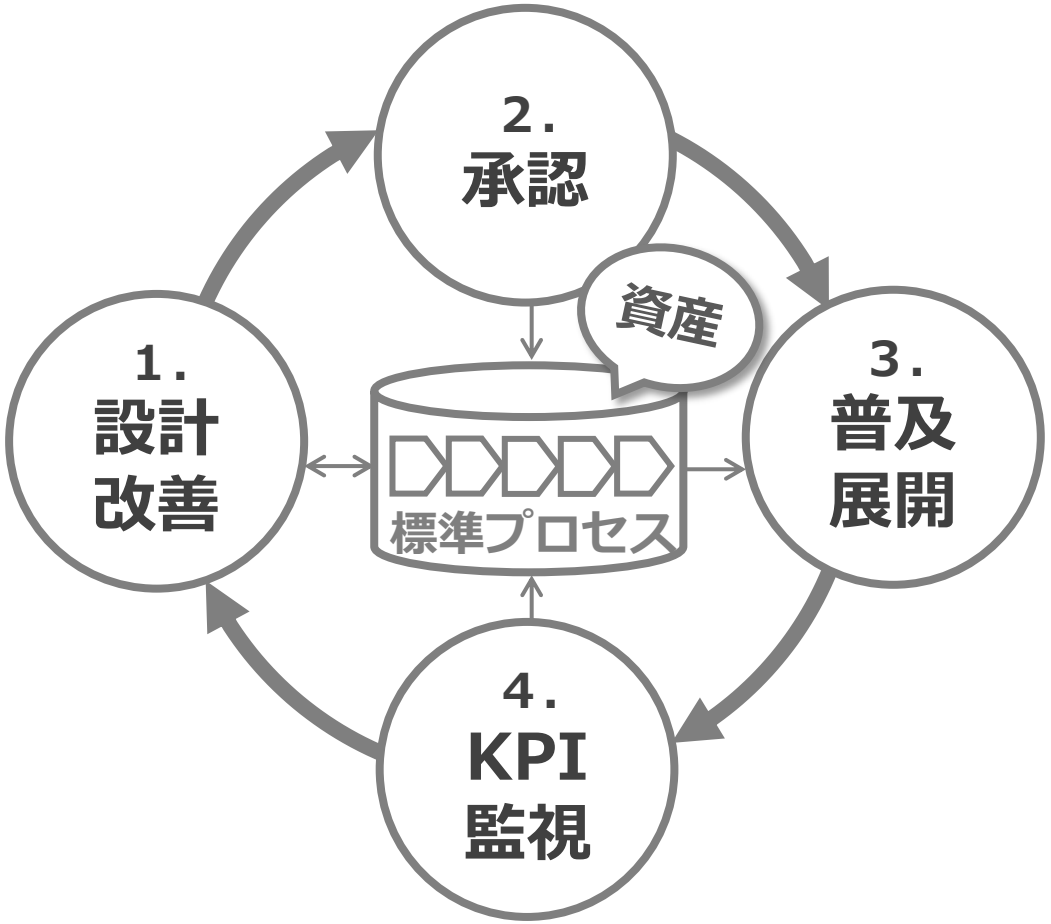
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセス管理のサイクル

企業資産である「標準プロセス」の管理責任者

プロセス
オーナー

標準プロセスの
管理責任者



※KPI = Key Performance Indicator （重要業績評価指標）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセス標準化の手順

トップダウンに推進、標準の管理・監視を継続

計画

標準化の領域と目標の定義

- 標準化の意義や必要性の定義
- チャーターの承認

設計

対象プロセスの可視化

- プロセス構造の定義
- 要望や課題の収集

標準／非標準の仕分け

- 標準プロセスの設計と文書化
- Fit & Gap分析
- サービスレベルの定義

試行とリスク分析

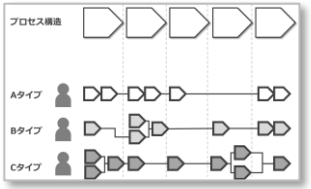
- パイロット運用と評価
- 標準の見直し
- リスク管理
- 移行・展開計画作成

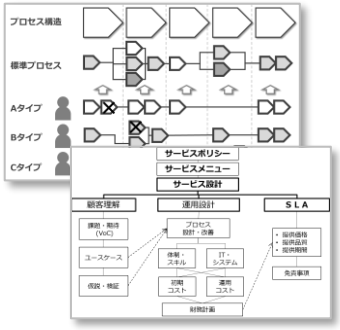
展開

標準の管理と監視

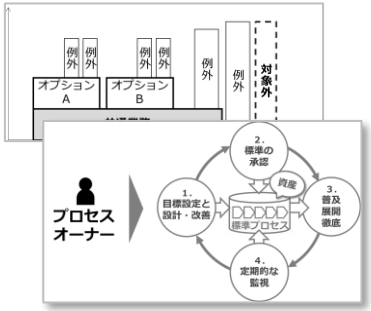
- 標準への移行
- 標準の維持・管理
- 標準の遵守状況のモニタリング（ガバナンス計画）
- 例外の管理と対策

プロジェクト
チャーター





リスク管理（FMEA）

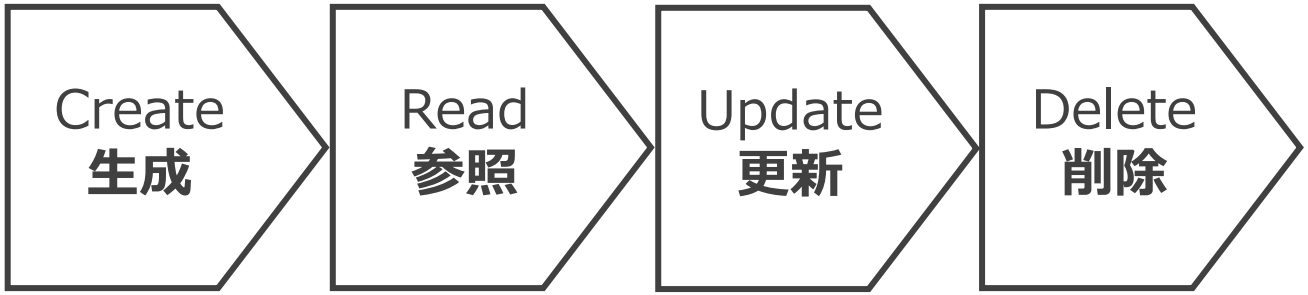


プロセスオーナー

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

CRUD（クラッド）

ソフトウェアが満たすべき、データ処理機能の種類



- あらゆる情報の扱いにあてはまる
- 機能・プロセス・ルールの検討漏れを防げる

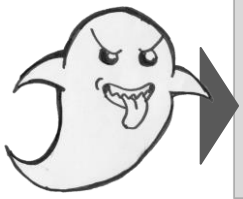
※ データベース管理システムが備えるべき主要機能が由来

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

DX・IT導入手順

定 視 測 分 改 測 着

AI・RPAの導入が目的ではない。あくまで選択肢の一つ。



1. 目標定義 → 2. 可視化 → 3. 測定 → 4. 分析 → 5. 改善 → 6. 再測定 → 7. 定着

■トップダウン（全体最適：プロセス改革）
DX： Digital Transformation

事業課題改革目標定義 → 業務プロセス可視化 → KPI設計測定 → 阻害要因Fit&Gap分析

■ボトムアップ（部分最適：作業効率化）
Digitalization

現場課題改善目標定義 → 作業手順可視化 → 作業効率測定 → 阻害要因分析

阻害要因Fit&Gap分析 / 阻害要因分析 →
- 制度改革
- プロセス改善
- システム改訂
- AI導入
- RPA導入
- EUCツール導入
- 便利機能活用徹底

→ 改善効果測定 → 標準化公式化教育

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

パッケージソフト

DX・PKG導入手順

定 視 測 分 改 測 着

目的は PKG導入 ではなく プロセス改革

before (as-is)

■監査プロセス

■管理プロセス

■運用プロセス

- 情報登録
- 情報検索・参照
- 情報更新
- 情報削除・書庫化

■支援プロセス

- システム保守マスタメンテ

PKG導入プロジェクト

1. **目標定義**
   課題・スコープ・達成基準
   予算・体制・マイルストン
2. **可視化**
   業務プロセス可視化
   タッチポイント洗い出し
3. **測定**
   データ量・業務量
   スピード・工数・品質
4. **分析**
   阻害要因分析
   Fit & Gap分析
5. **改善**
   パラメータ設計
   アドオン実装
   システム間連携ツール整備
   移行・テストツール整備
6. **再測定**
   パイロット運用
   効果測定、リスク評価
7. **定着**
   移行、展開、教育・訓練
   KPI設計、業務マニュアル作成

after (to-be)

■監査プロセス

■管理プロセス

■運用プロセス

- 情報登録
- 情報検索・参照
- 情報更新
- 情報削除・書庫化

■支援プロセス

- システム保守マスタメンテ

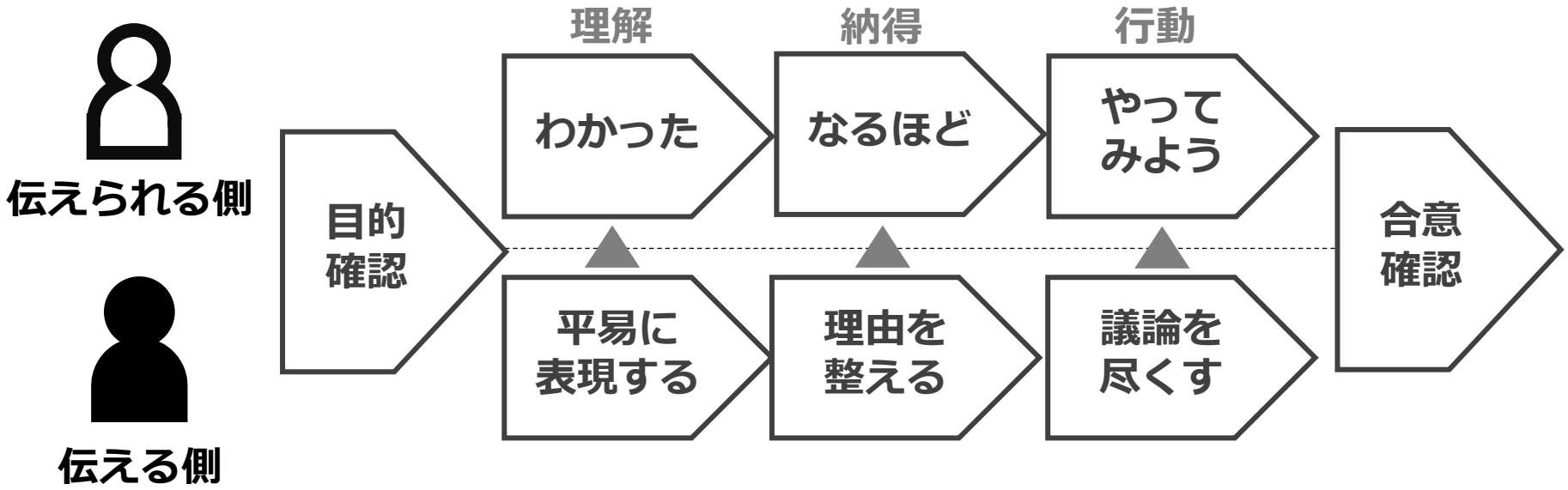
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ビジネスプロセス
（基礎プロセス）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ロジカルシンキングの手順

相手の立場に立って、常に論理的に



- 世界観と目的を共有
- シンプルで論理的な
  *ストーリー
  *デザイン
  *言葉
- **事実を**論拠に主張を支える
- 論拠を**MECE**に列挙する
- **フレームワーク**で全体を示す
- 相手の論理に沿う
- 健全な**議論**で行動に導く
- 結論を振り返る

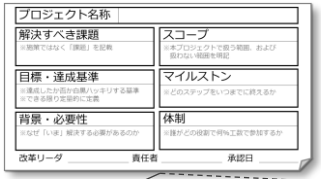
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロジェクト管理の手順

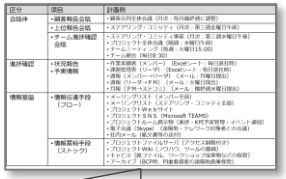
立上 計画 実行 監視 終結

フェーズに合わせて適切なツールを活用する

プロジェクトチャーター



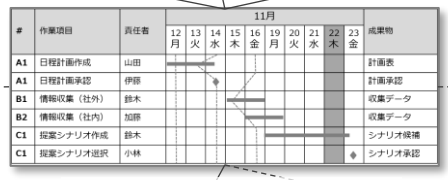
コミュニケーション計画表



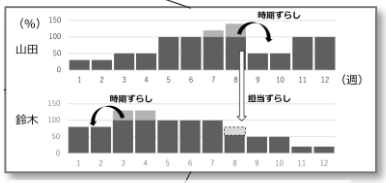
リスク管理計画表

立上 計画 実行 監視 終結

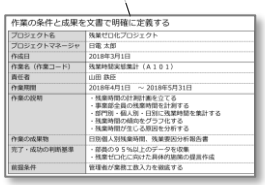
WBS



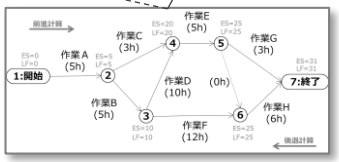
ガントチャート



リソース稼働表



作業定義書



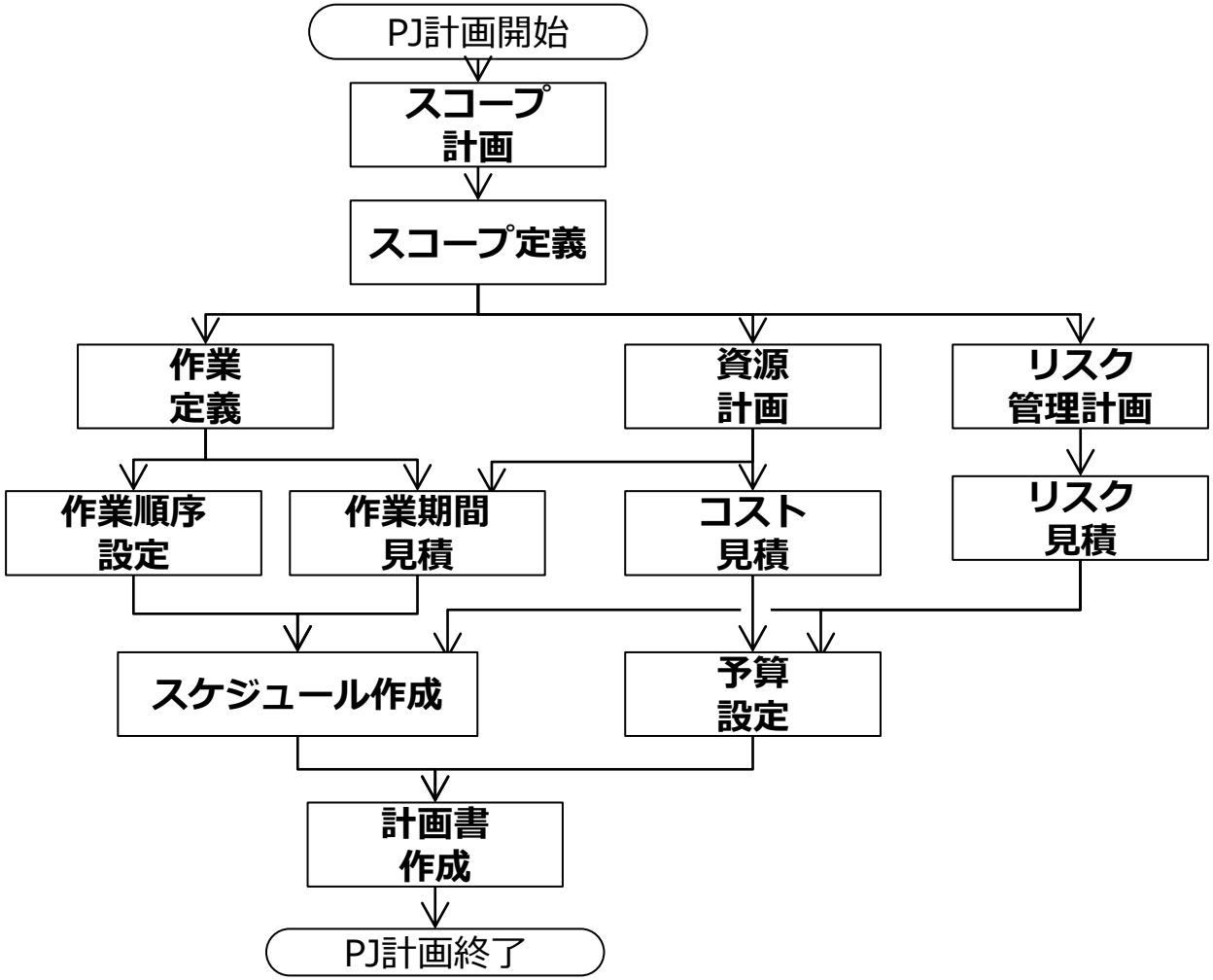
PERT図

役割分担表

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロジェクト計画の手順

計画の精度が、プロジェクトの成否を分ける



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

リスク管理の手順

リスク管理 ＝ 把握・評価・対策・監視

1. リスクの **把握**

- 対象をMECEに列挙
- **プロセスに沿って洗い出す**

2. リスクの **評価**

- 影響度
- 発生率
- 検知の難しさ

3. リスクへの **対策**

- 回避
- 軽減
- 転嫁
- 受容

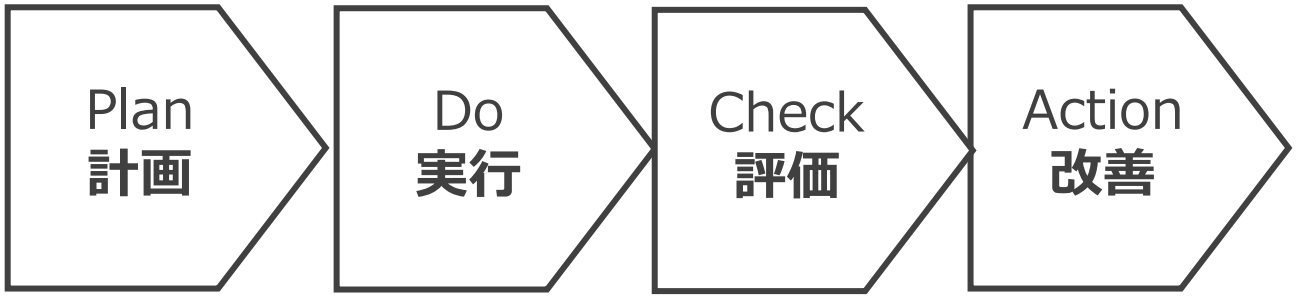
4. リスクの **監視**

- 範囲
- 粒度
- 期限
- **対策と監視をプロセスに埋め込む**

Copyright ©2019 - 2020 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

PDCAサイクル

生産管理における 継続的改善手法



- トップダウンの管理に有効
- P.計画 の精密さが鍵
- P.計画→C.評価 ＝ 仮説→検証
- A.改善 を忘れずに

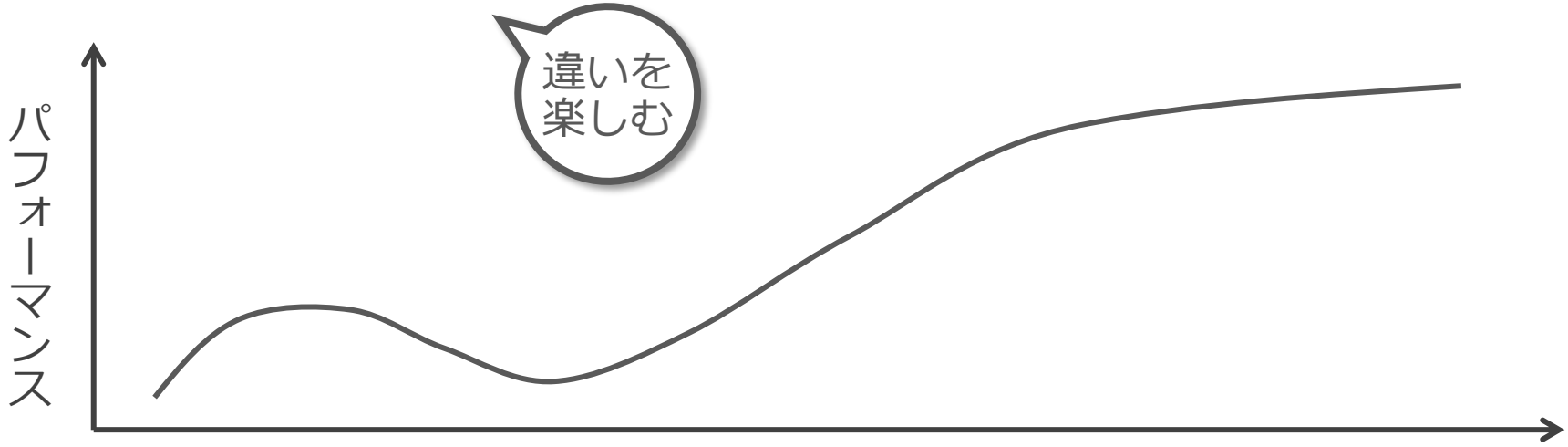
※ 第二次大戦後、デミング博士の講演を聞いた日本人が提唱

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

タックマンモデル

プロジェクトが **混乱期** を経るのは **自然**なこと

形成期 forming	**混乱期** Storming	**統一期** Norming	**機能期** Performing	**散会期** Adjourning
• 様子見 • 目標設定	• 対立 • 食い違い	• 共通規範が形成される	• チームが成果を出す	• チームの終結



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ファシリテーションの手順

設 導 本 締

４つのステップでスキルを体系化

準備

STEP1
設計
design

- **場の設計**
  - 会議の型
  - 目的
  - 会場
- **感情の設計**
  - 心理の誘導
- **プロセスの設計**
  - アジェンダ

当日

STEP2
導入
opening

- **チェックイン**
- アイスブレーク
- ルール合意
- ゴール確認

STEP3
本題
body

- **プロセスの実行**
- **フレームワーク活用**
  - **発散法**
    - ブレーンストーミング
    - 親和図（KJ法）
    - マインドマップ
  - **収束法**
    - 多数決
    - ペイオフマトリクス
    - 意志決定マトリクス

STEP4
締め
closing

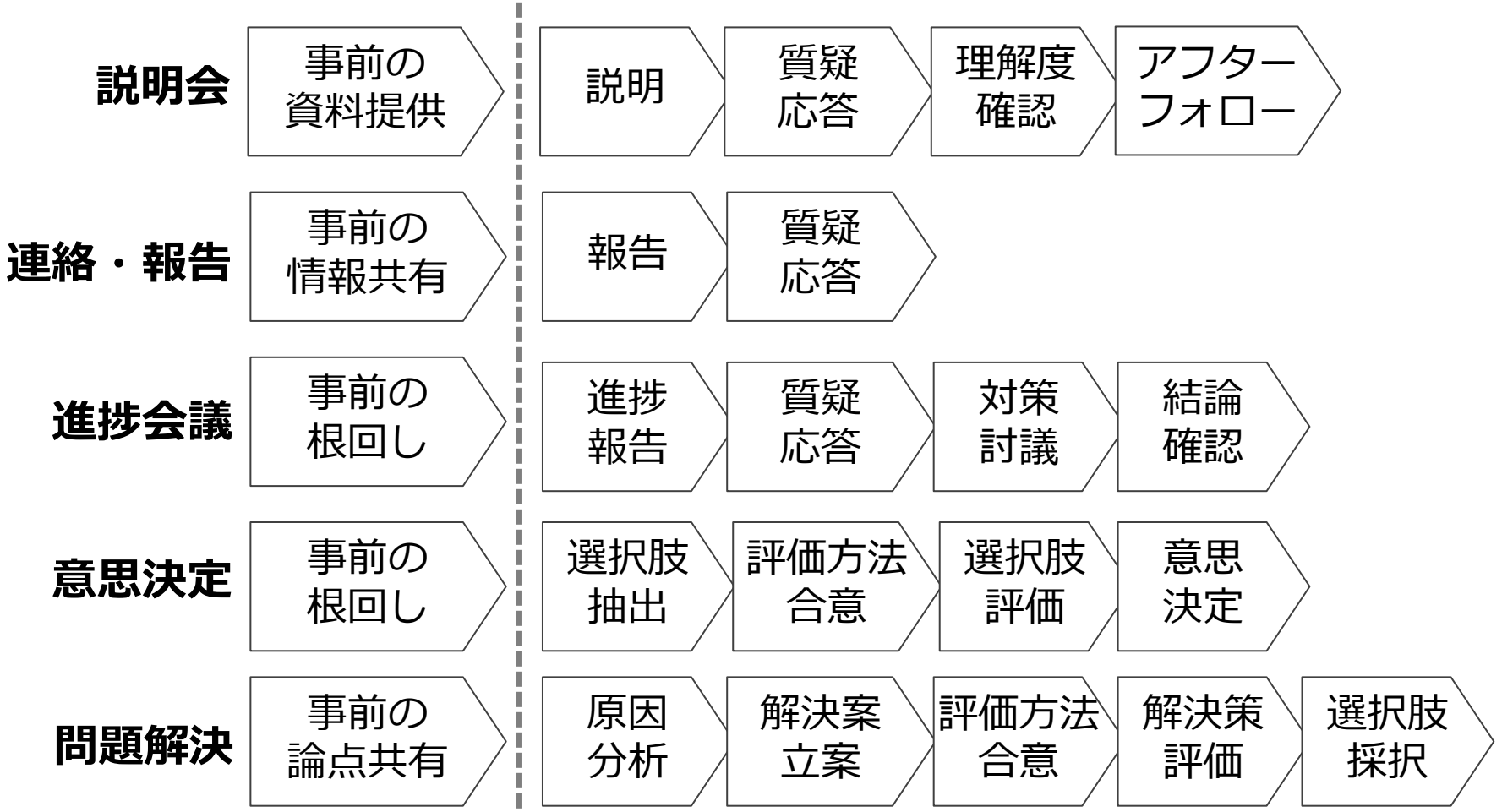
- ラップアップ
- **チェックアウト**

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

会議のプロセス

設 導 本 締

会議の目的に応じて プロセスを設計する



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

人材育成の手順

育成される立場で プロセスを改善する

育成の悪玉プロセス

常に 上から目線

本人の意見は
聞かない

**目標を
押し付ける**

**気分で
やらせたり
介入したり**

**採点
評価**

できた

できて
当然

**無反応・
粗探し**

できなかった

**叱る・
けなす**

**正解を
押し付ける**

自ら勝手に
手本を見せて
自慢する

育成の善玉プロセス

本人の心に 火をともす

共感し
受容する

本人の口から
言ってもらう

**本人の
言い分を
良く聞く**

**目標を
宣言して
もらう**

繰り返して
欲しい行動を
特に強調する

**本人に
任せる**

**採点
評価**

できた

**ほめる・
感謝する**

できなかった

**問題を
分割する**

よく観察し
聞かれたら
教える

課題を因数分解し
低いハードルを
提供するする

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

育成者のタイプ

指導・育成の型を知り、使い分ける

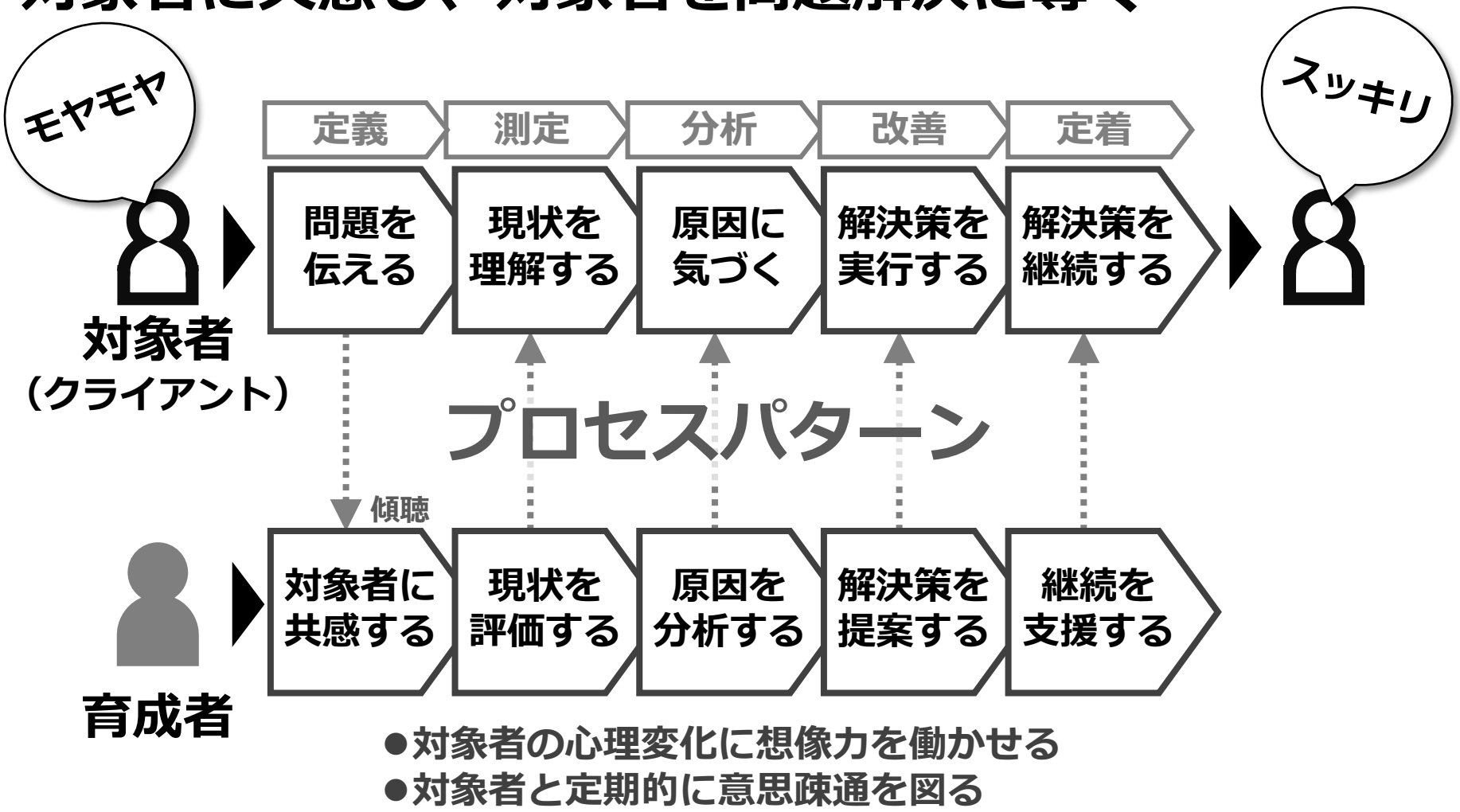
育成者	育成行為	解決法を 考える人	対象者 （クライアント） のゴール	育成者に 求められる知識
教師	ティーチング （授業・講義・研修）	教師	課題克服	高度な専門知識
コンサルタント	コンサルティング	コンサル	更なる成長	高度な専門知識
カウンセラ	カウンセリング	対象者 （クライアント）	課題克服	一般的な知識
コーチ	コーチング	対象者 （クライアント）	更なる成長	一般的な知識

メンター （師匠）	対象者のレベルや状況に合わせて、 ティーチング、コンサルティング、カウンセリン、コーチングを 適切に**使い分ける**

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

人材育成の手順

対象者に共感し、対象者を問題解決に導く

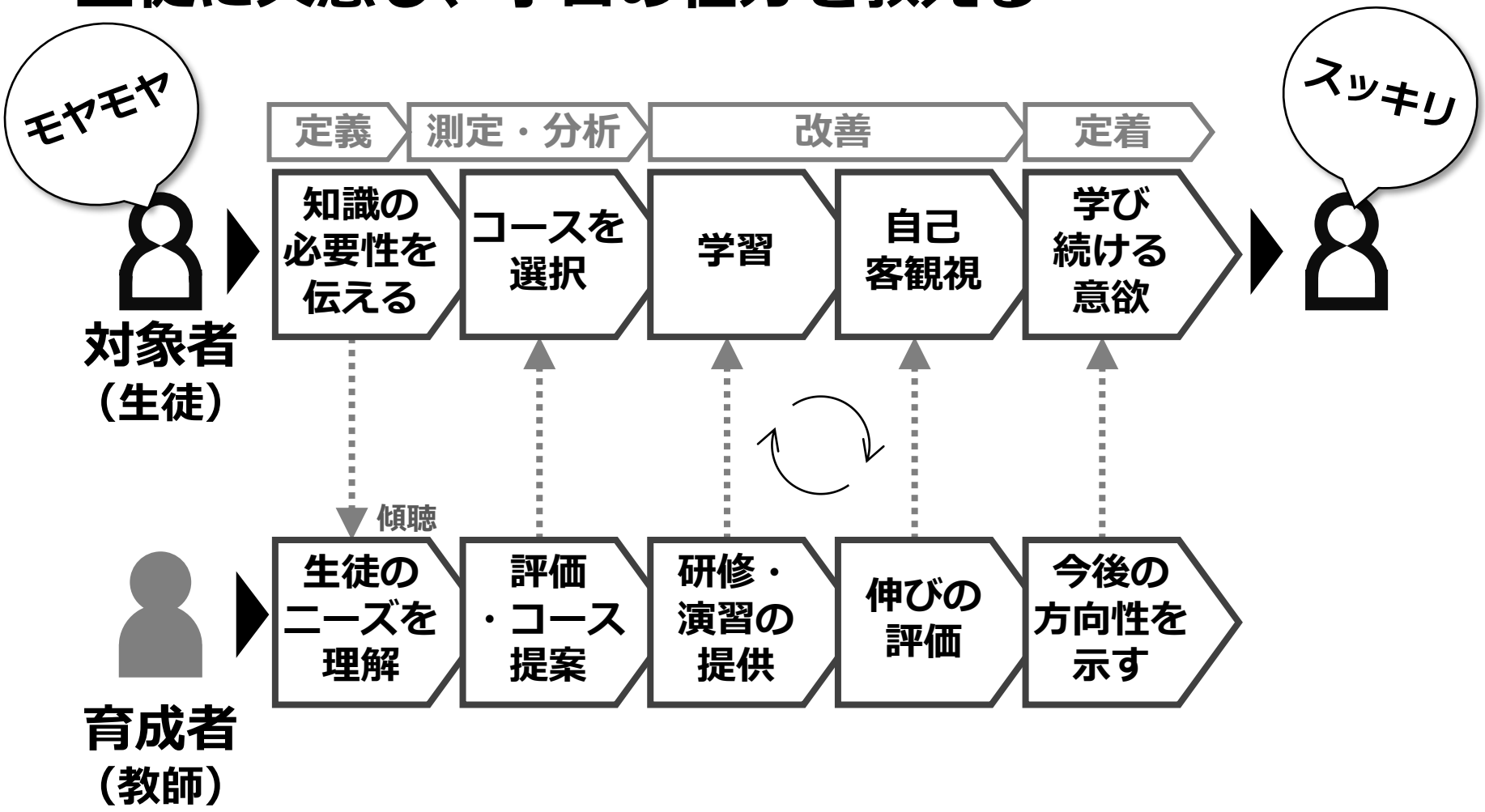


- 対象者の心理変化に想像力を働かせる
- 対象者と定期的に意思疎通を図る

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ティーチングの手順

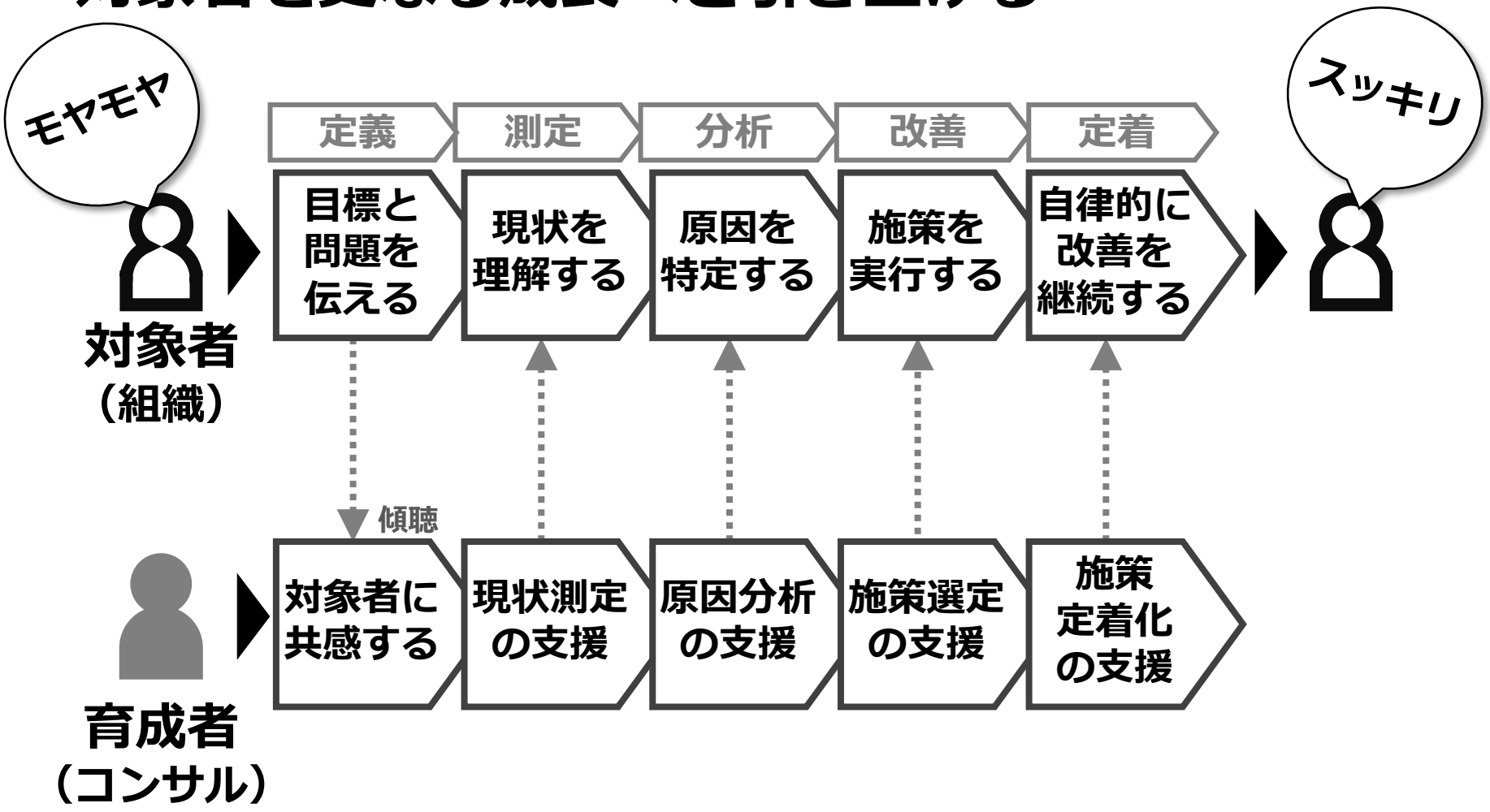
生徒に共感し、学習の仕方を教える



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

コンサルティングの手順

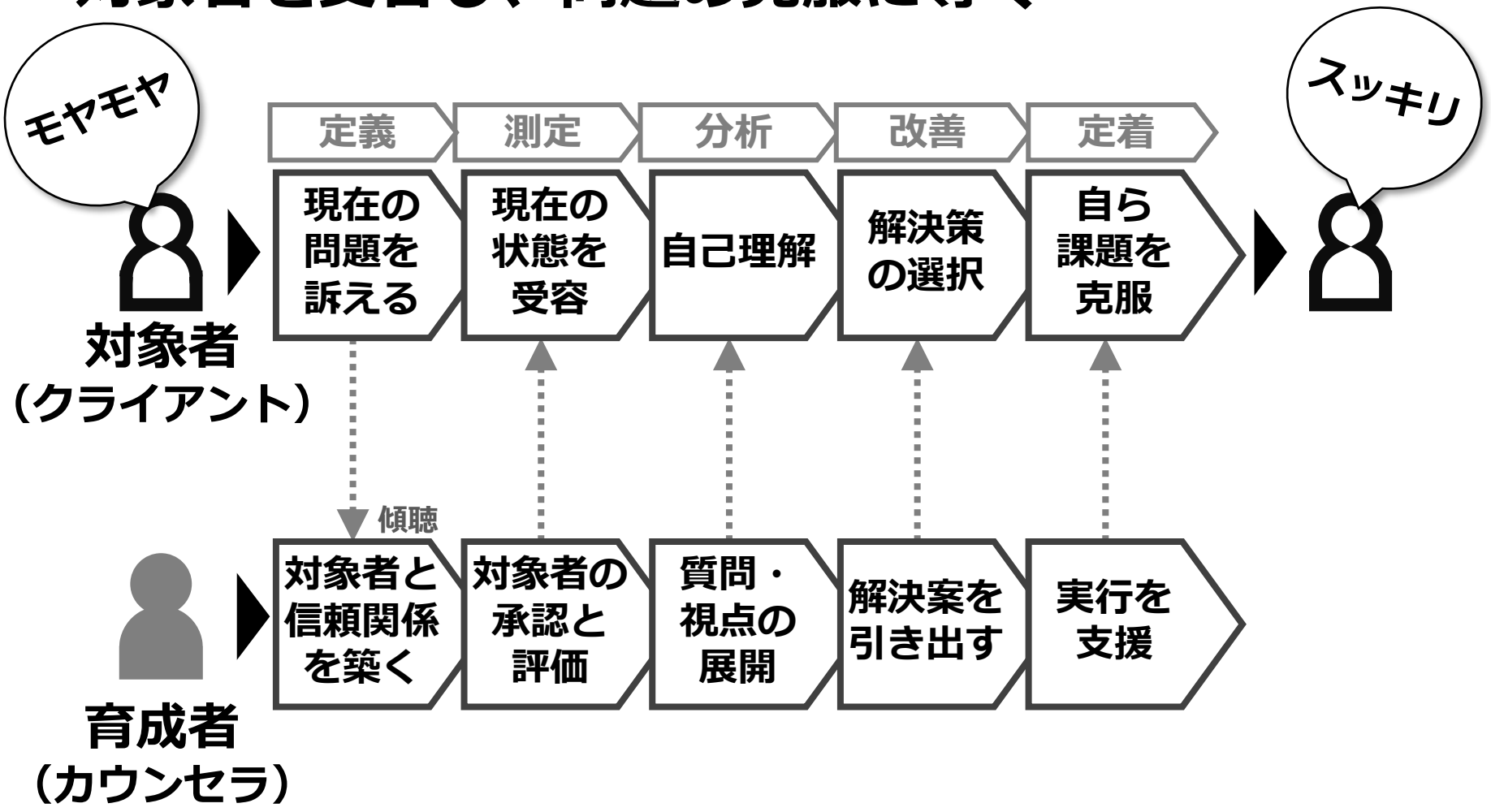
対象者を更なる成長へと引き上げる



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

カウンセリングの手順

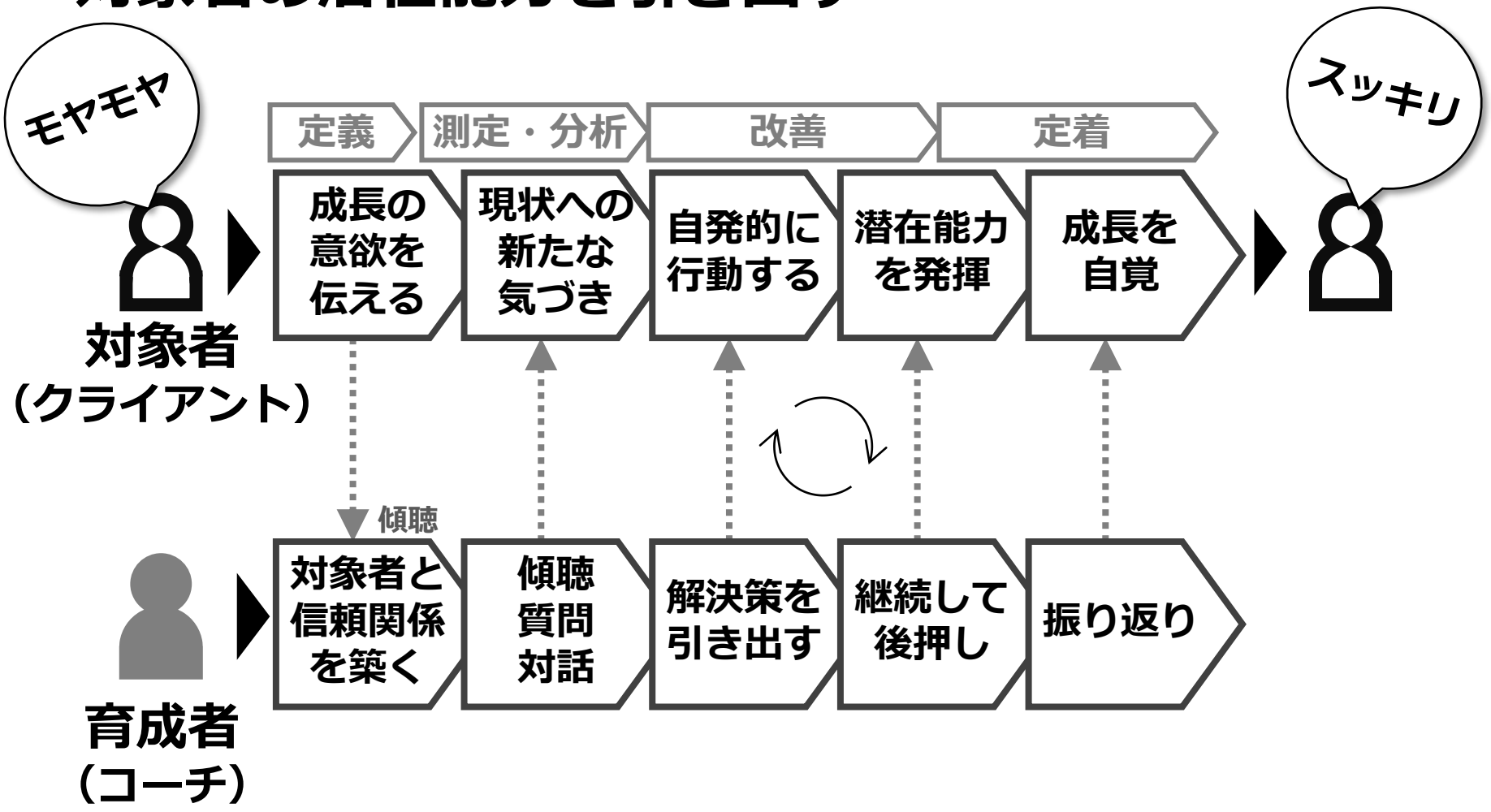
対象者を受容し、問題の克服に導く



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

コーチングの手順

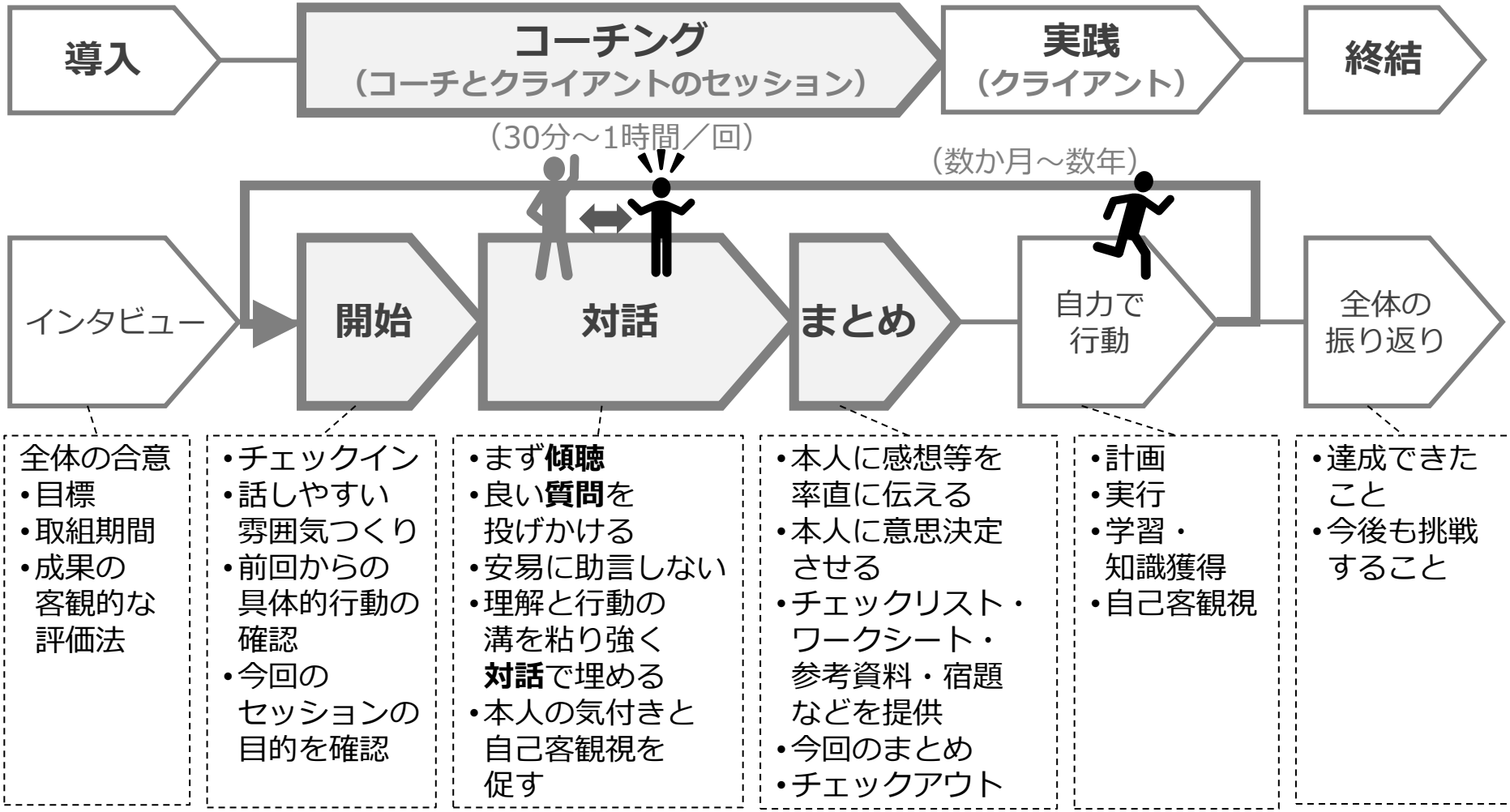
対象者の潜在能力を引き出す



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

コーチングの手順｜詳細

クライアントが主役、コーチは支援



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

KJ法 手順

質 意 類 札 確

全員から意見を集めて整理し確認する

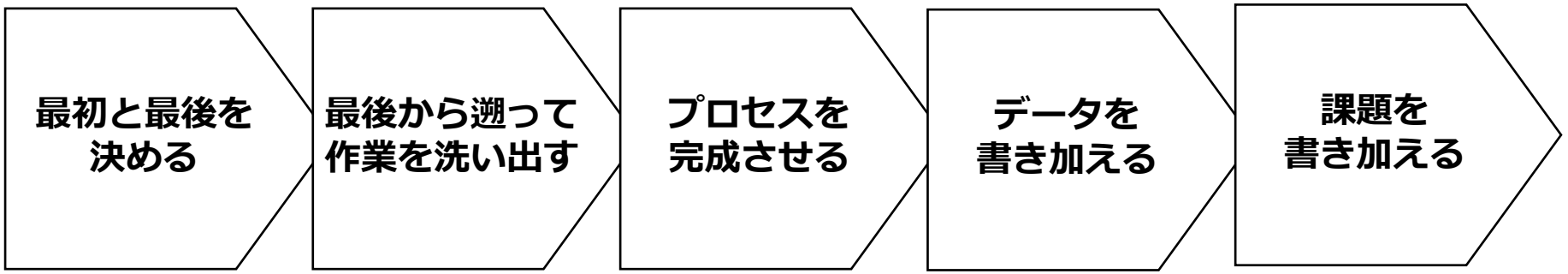
- 意見が出やすいキレのある質問を決める
- １つの意見は短い文章で
- 制限時間を守る
- 意見やアイディアをグルーピング
- カテゴリごとに表札を名付ける
- 必要に応じて階層化・構造化
- 結論を言語化する
- 全員で確認する

全員の意見を **平等に**集めて 整理する

Copyright ©2019 - 2022 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

VSMワークショップ手順

as-is のプロセスを「見える化」し、課題を洗い出す



- 作業の抜けが無いように**質問**しながら洗い出す
- ファシリテータが最初から最後に向かって読み上げる
- リードタイム
- 工数
- 差し戻し率

…等

ありのままの現状を全員で共有する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

業務マニュアル の 設計手順

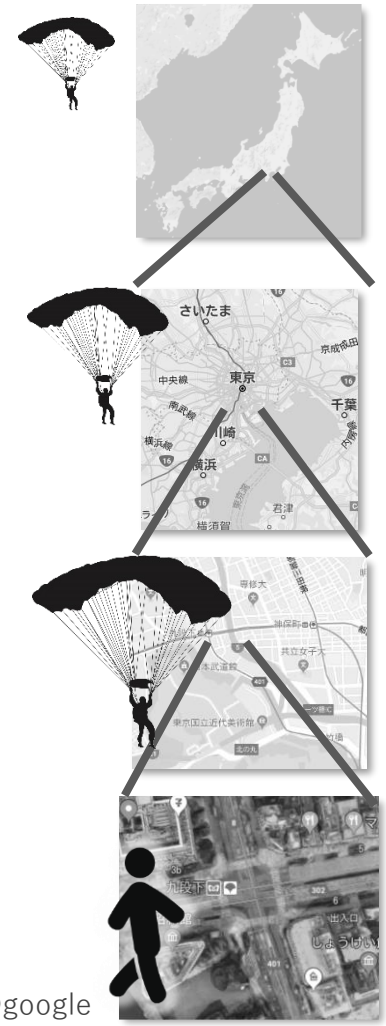
業務プロセスの全体像からズームイン

■1. 業務記述

■2. ＳＩＰＯＣ
サイポック

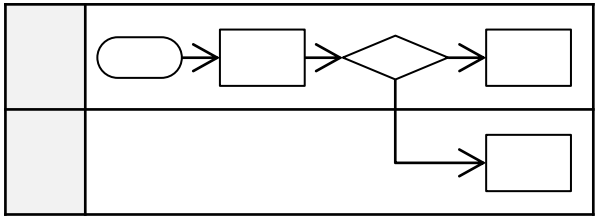
■3. フロー図

■4. 詳細手順



業務概要	
目的	
開始条件	
作業時間	
必要スキル	

Supplier	
Input	
Process	
Output	
Customer	



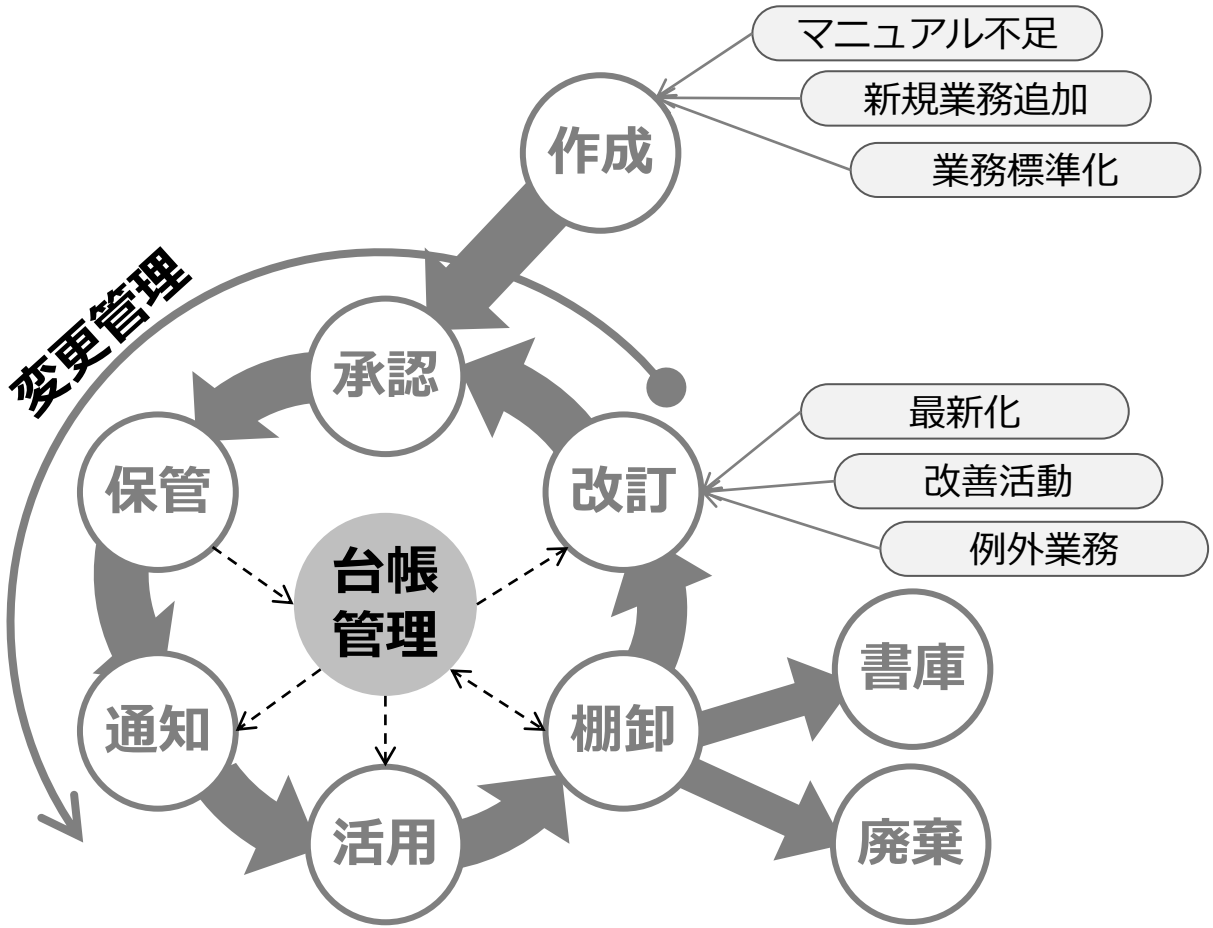
1	**手順タイトル** 本文
2	**手順タイトル** 本文
:	:

地図画像 ©google

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

文書管理｜変更管理の手順（１）

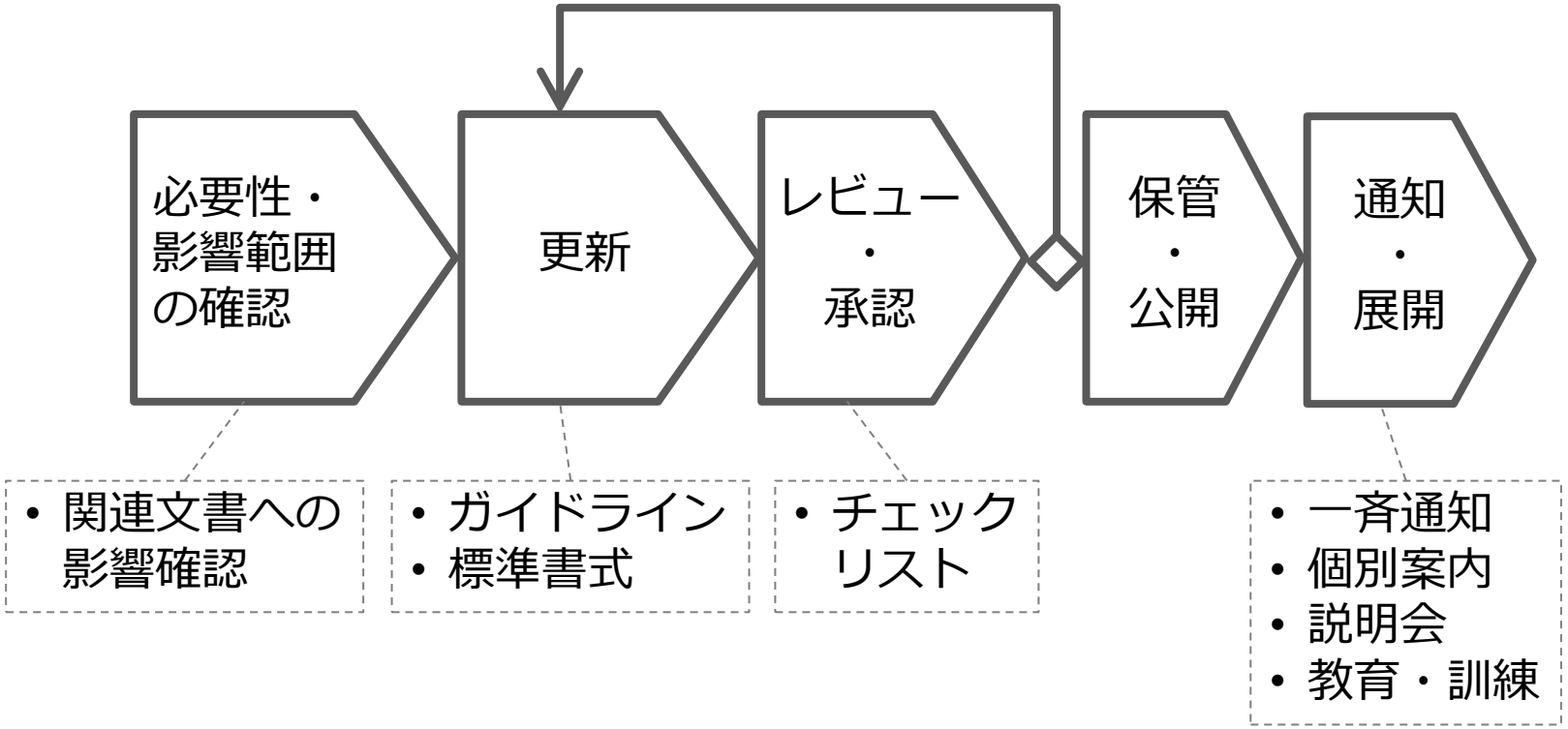
業務は生き物、業務マニュアルも生き物、常に変更され得る



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

文書管理｜変更管理の手順（２）

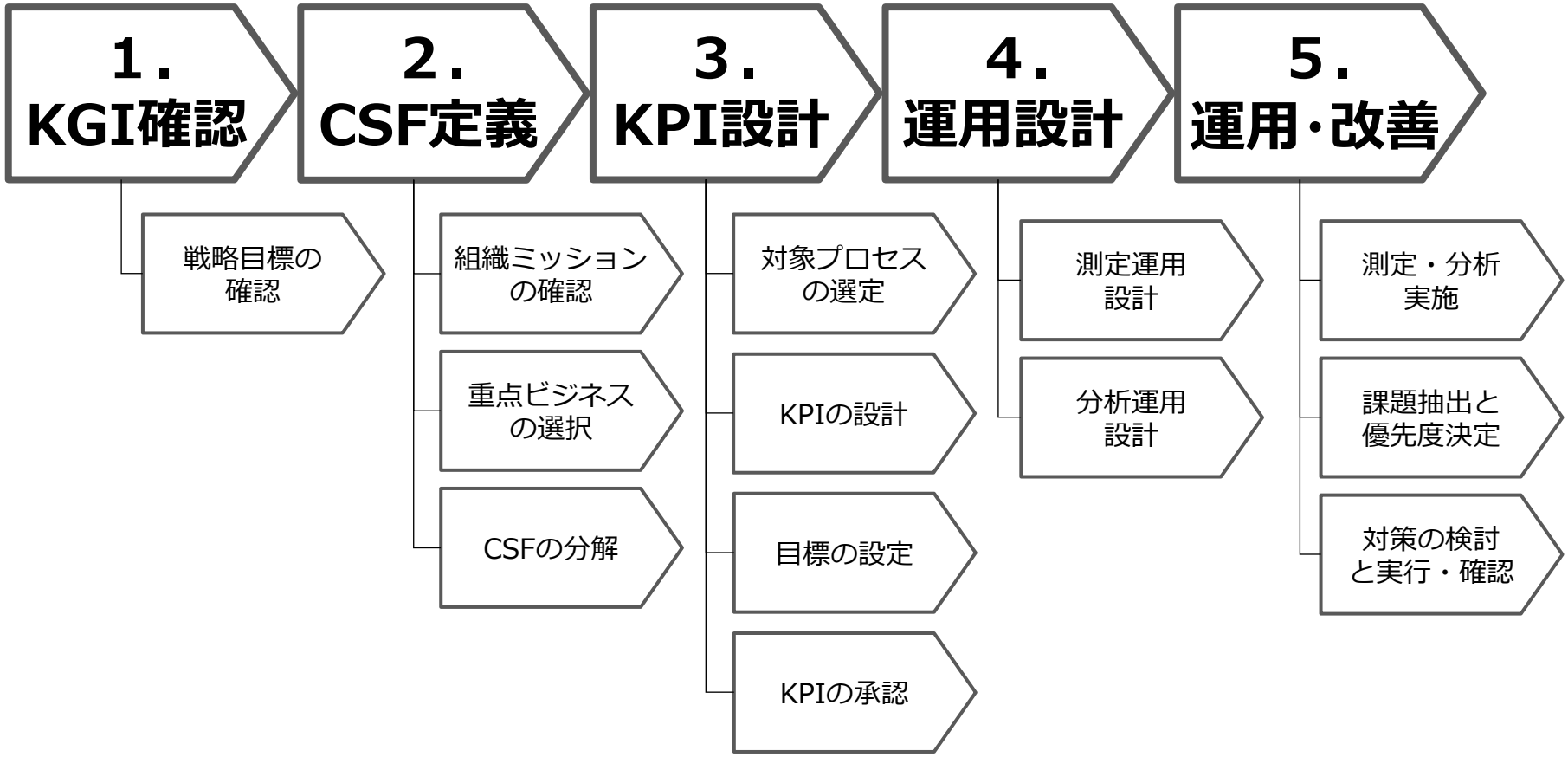
組織的な標準文書は、変更プロセスを明確に定義しておく



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

KPI の 設計手順

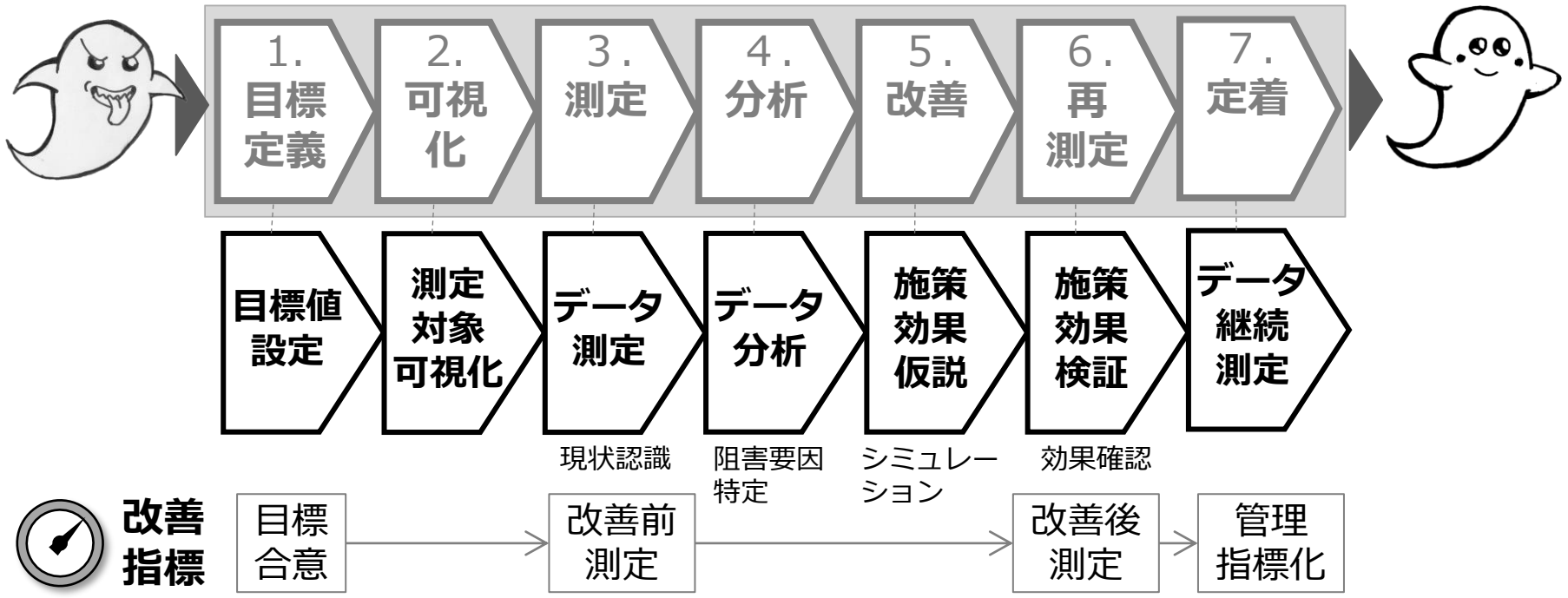
KGI→CSF→KPIの順に詳細化



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

データ分析の手順

データ分析活動＝改善7ステップ



データ分析を実施する時点で、
「1. 目標定義」…**何のために**測定しているのか
「2. 可視化」…**何を**測定しているのか（対象プロセスは何か）
が明確になっていること。

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ライフプロセス
（生活プロセス）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ライフハック

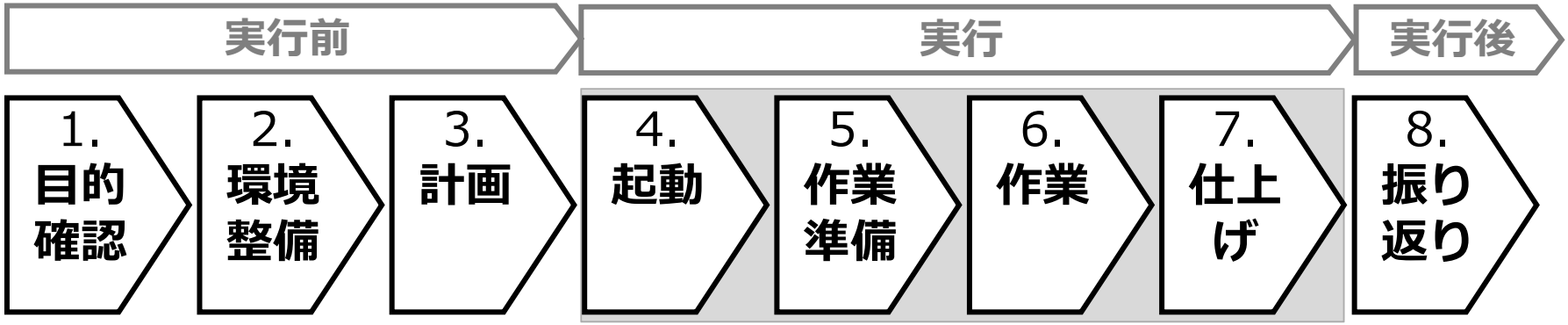
目 環 計 起 準 作 仕 振

ノウハウを 実行８ステップ に沿って 体系的に整理

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

資産形成

資産形成の知識を 実行８ステップ に沿って整理



- 豊かな生活
- 自由の獲得 主体的人生
- 好奇心を満たす
- 輝く自分
- 社会貢献
- 借金返済
- 老後の安定

- 継続的・能動的な情報収集・知識獲得
- ネットバンキング
- 時間やお金や人間関係の無駄を環境外に
- お金持ちと知り合う

- 支出の目標 *優先順位付け *節約
- 収入の目標 *副収入
- 投資の目標 *分散配置 *長期投資
- リスクの評価と対処
- 小さく試して大きく育てる

- 起床時
- 購入時
- 毎月
- 毎四半期

- ヤル気スイッチ（開始儀式）
- 良いゴールイメージを持つ
- 集中できる場所の確保

- 無駄の切り捨て
- 購入対象の比較検討
- 収入経路の比較検討
- 資産配分の組換検討
- 作業自動化
- お金や財布を丁寧に扱う

- 資金移動の内容と理由の記録
- チェック *作業品質 *作業効率 *リスク

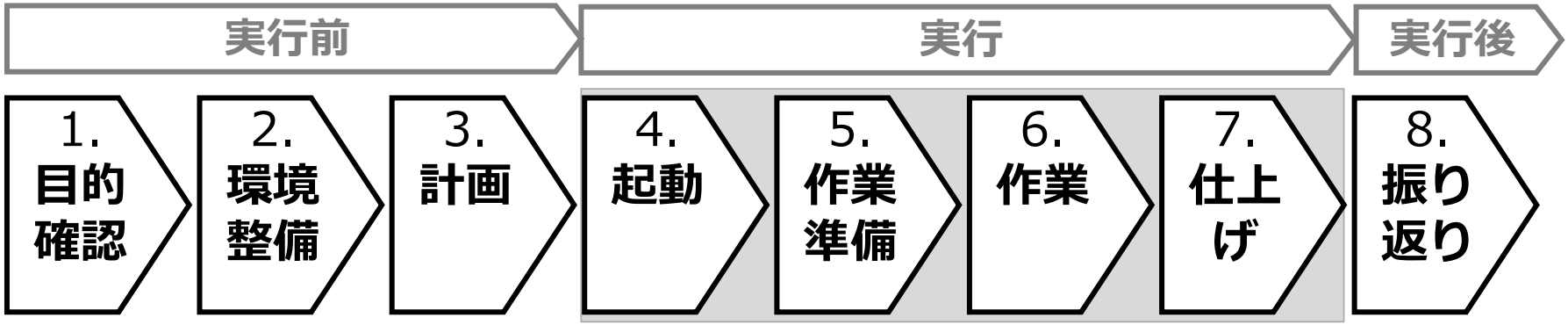
- 計画との差異確認
- 評価と反省

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

健康と美容

目 環 計 起 準 作 仕 振

健康と美容の知識を 実行８ステップ に沿って整理



- 治療
- 体質改善
- 体型維持
- 人気アップ モテたい
- 可愛さ カッコよさ 美しさ 若々しさ
- 健康な 老後

- 継続的な 情報収集・ 知識獲得
- スキル アップ
- 設備・器具 スペース 確保
- 不健康な 習慣や 人間関係を 環境外に

- 予算
- 期限
- 目標とする 体重・体型 血圧・運動量 美肌水準
- 食事の 質・量・ 断食時間
- 酒量制限
- 禁煙

- 起床後
- 食前
- 食後
- 入浴時
- 就寝前
- ジムや サロンの 予約時間

- ヤル気 スイッチ （開始儀式）
- 良いゴール イメージを 持つ
- 作業しやすい 場所の確保

- 食事・ よく噛む
- 運動
- 筋トレ
- ストレッチ
- 素肌ケア
- 化粧
- 歯磨き
- 入浴

- 整理体操
- チェック *体調 *体型 *清潔度

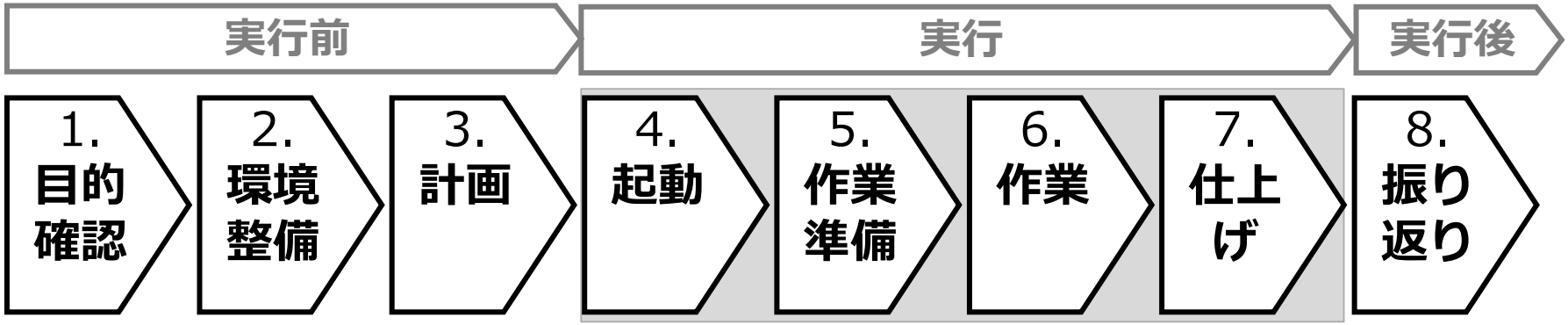
- 計画との 差異確認
- 評価と 反省

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

モーニングルーチン

目 環 計 起 準 作 仕 振

朝の良い習慣（朝活）を 実行８ステップ で整理



- 良い一日のための良いスタート
- 良い人生のための良い毎日
- 自分の願望を言葉にする

- 適切な睡眠時間の確保
- SNS等の情報遮断
- 朝環境の整理整頓

- 自分だけの１時間を確保
- 起床時刻から始業までの時間配分
- 緊急ではなく重要で難しく創造的な仕事を朝に済ます

- 早起き
- 目覚し時計
- 太陽の光
- 体調や気持ちの内省

- 窓開け・換気
- コップ一杯の水
- 5分間の瞑想
- どんな一日にしたいか自分に質問
- 今日が最後の日なら？

- 一日の予定の確認・段取り・優先順位付け
- 読書・勉強
- 軽い運動
- 栄養摂取・軽い朝食
- 未来に向けたアイディア書き・日記

- 身嗜み
- 化粧
- 鏡の前で笑顔
- 自分にいい言葉

- 計画との差異確認
- 評価と反省
- 自分の願望のために朝の時間を使えたか

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

消火器の利用手順

消火器を正しく使う「プロセス」（一連の流れ）

実行前 ／ 実行 ／ 実行後

1. **目的確認**
- 家族と家財を守る
- 近隣で助け合い被害を最小化

2. **環境整備**
- 消火器の位置確認
- 取り出し易さの確認

3. **計画**
- 消火器の点検と交換
- 火災報知器の点検と交換
- 消火訓練

4. **起動**
- 火災の目視
- 火災報知器の作動
- 火事だという声

5. **作業準備**
- **大声で火事だと叫ぶ**
- 119番通報してもらう
- レバーの下側を持ち消火器を運ぶ
- 炎の高さの3倍程度離れる
- 風上に立つ
- 出口を確認し背を向ける

6. **作業**
- 消火器を構える（重ければ床に置く）
- 消火器の安全ピンを抜く
- ホースの先端を外す
- 姿勢を低く構える（煙を吸わない）

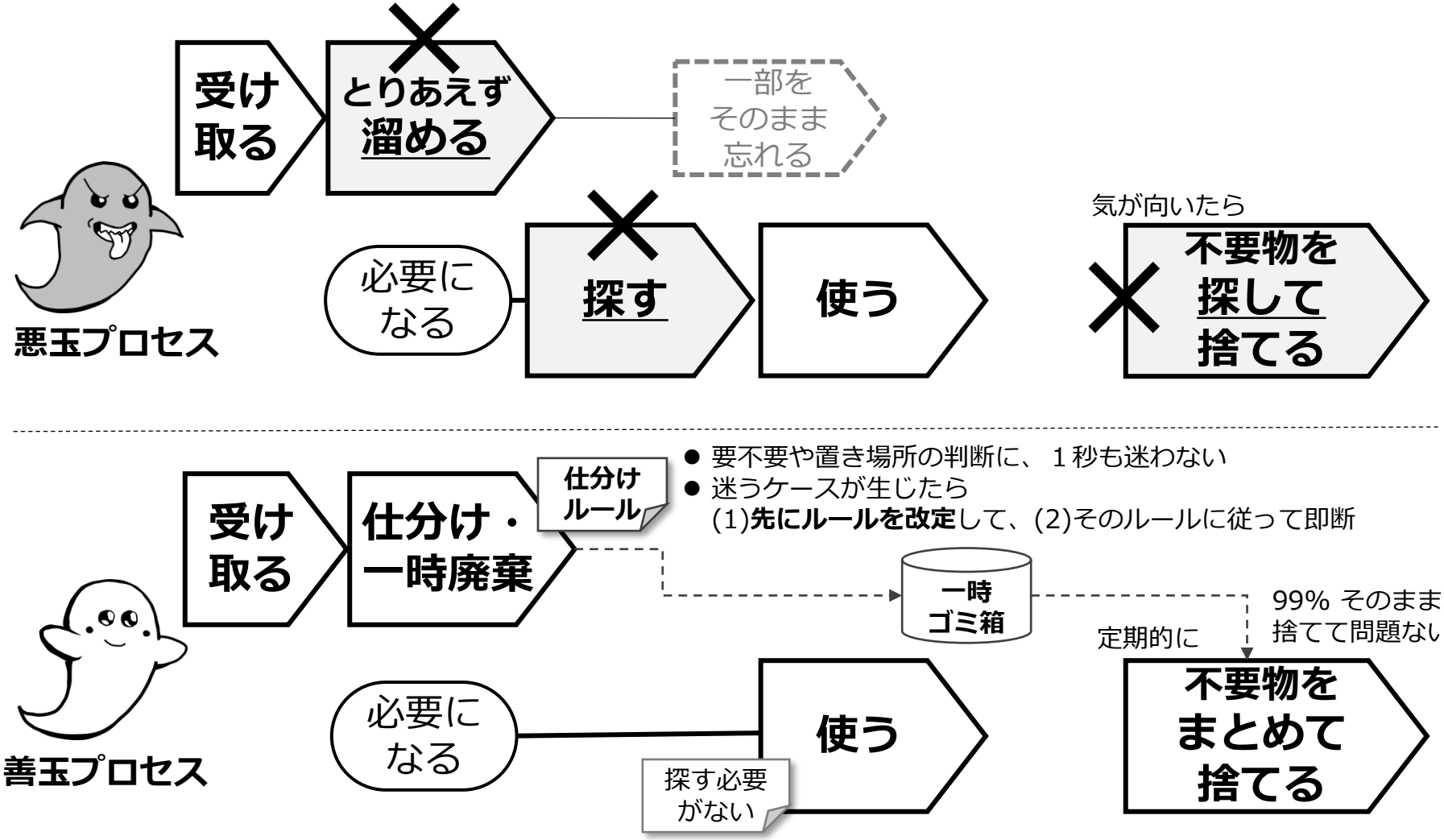
7. **仕上げ**
- ノズルを火の根本に向ける
- レバーを握る
- 火元を狙い続ける

8. **振り返り**
- 消火を確認
- 消せそうになければ**逃げる**（火が天井に届く等）
- 評価
- 反省
- 改善

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

整理整頓の習慣

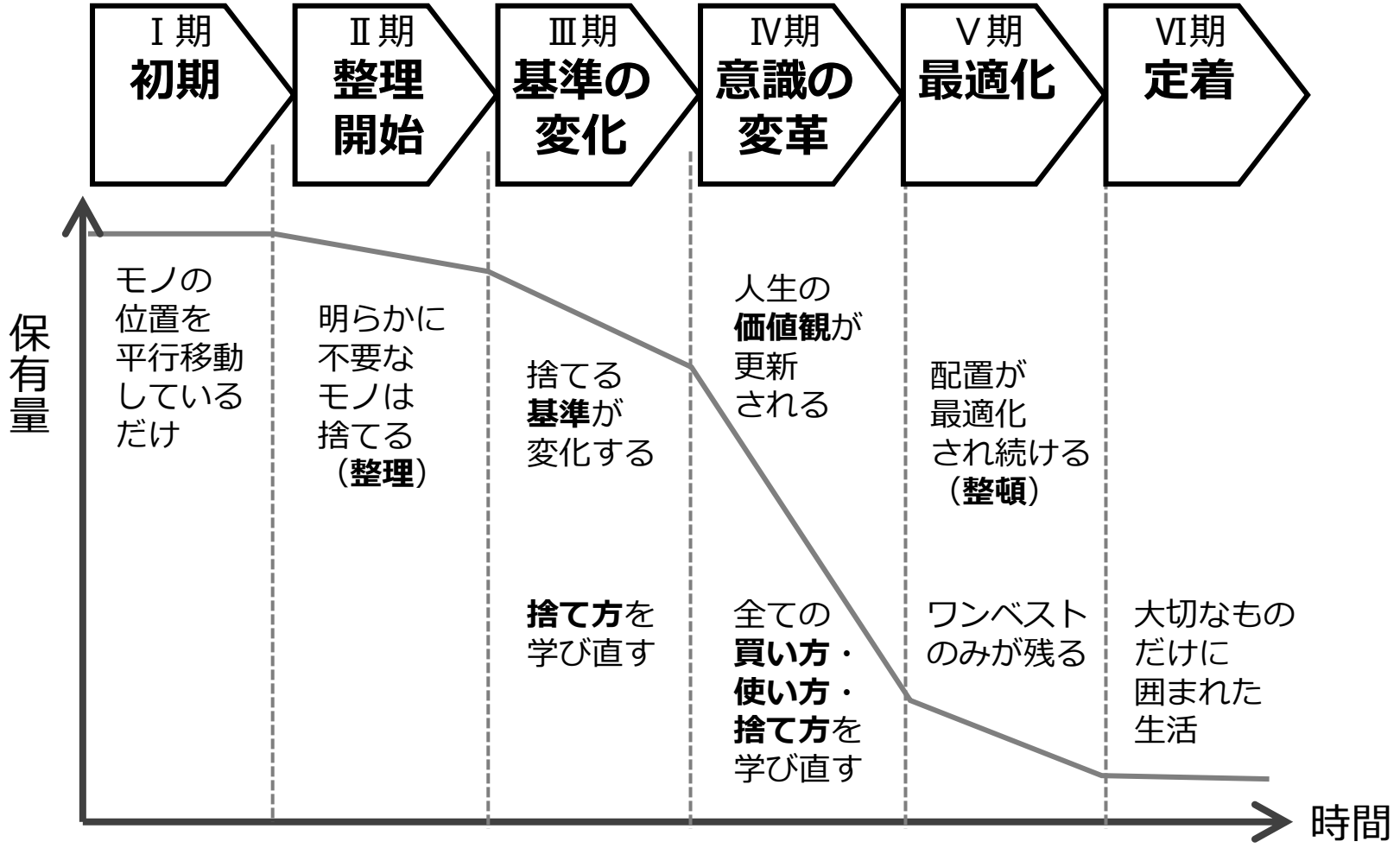
受け取ったら、ルールに従って 迷わず仕分ける



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

整理整頓のステージ

整理整頓を徹底すると、生き方まで変わる



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

チャーハンの作り方

美味しいチャーハンを作るレシピ

材料を
揃える

→ **長ねぎ**を
みじん切り

→ フライパンを
中火で熱して
ゴマ油をひく

ラード
でも可

→ **とき卵**を
炒めて
取り出す

火を通し
過ぎない

→ **ごはん**を
入れて炒め
水分を飛ばす

冷たい
ごはんで

→ **長ねぎ**と
卵を入れて
炒める

炒め
すぎない

→ 強火にして
しょうゆ
塩こしょう

手早く
なじませる

→ 火から下して
お皿に盛る

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

YouTube動画の制作手順

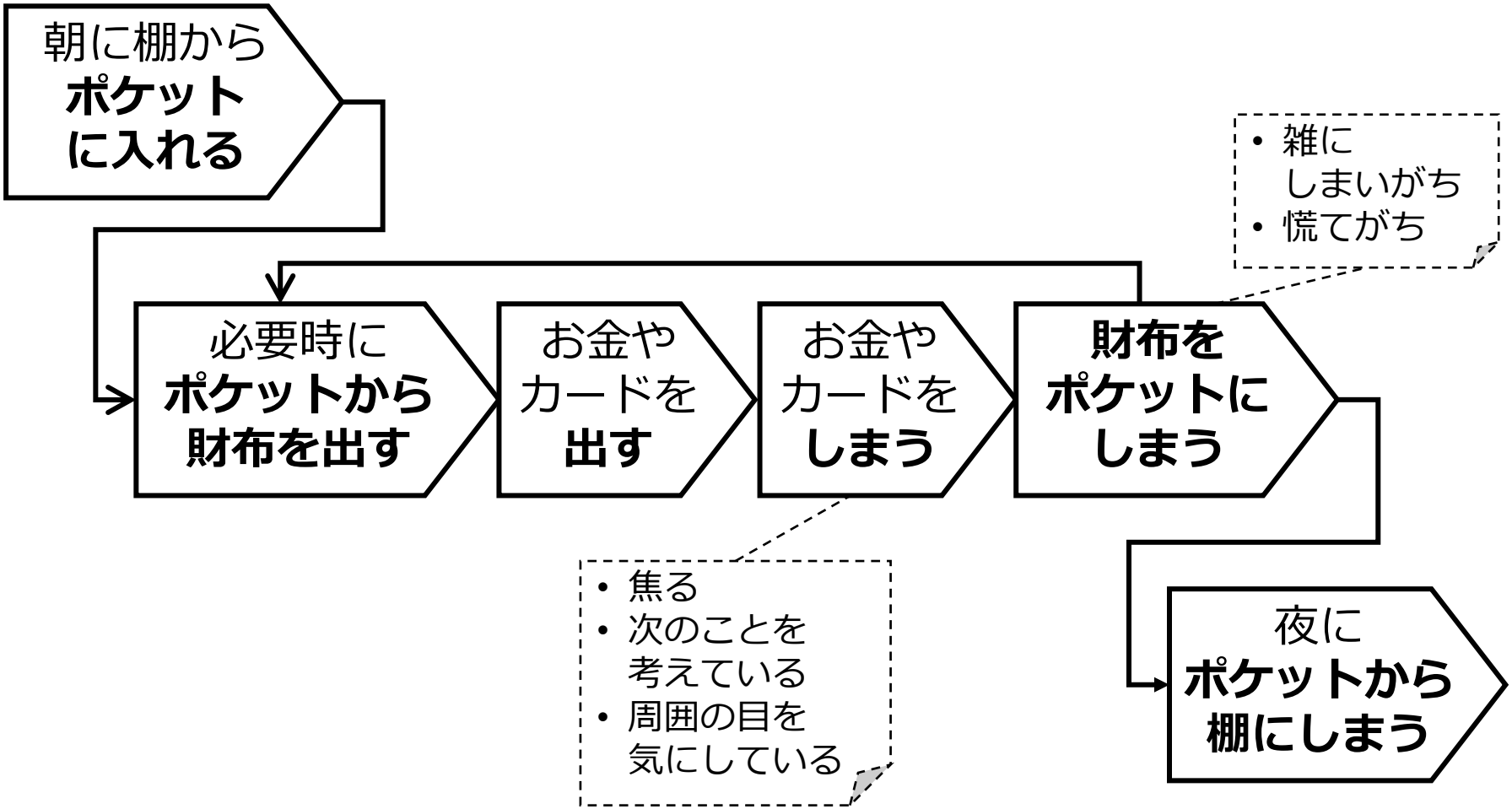
YouTubeチャンネルの運用

視聴者のペルソナ設定
チャンネルの**ポリシー**を決める
→ 動画の**テーマ**を決める
プレゼントを贈る気持ちで
→ 視聴者の**ニーズ・価値**を確認する
検索され易いキーワードを
→ **タイトル**を決める
→ 視聴者に語りかける
→ **撮影**
→ **編集**
→ 視聴者を囲い込む
カード・終了画面を追加する
→ 公開する
→ 評価を**分析**する
→ 訪問者をもてなす
説明欄を書き込む
→ アップロードする
→ スマホでも見易く
サムネイルを作る
→ **構成・台本**を作る
→ 視聴者目線で再度見直す

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

財布の取り扱い｜例

財布を失くす原因をプロセスに沿って絞り込む



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

節酒の習慣｜例

環境から極力お酒を取り除く

夕食の準備

今日はお酒を飲むか

Yes

コンビニで飲む分だけお酒を買う

外出は面倒

No

冷蔵庫から炭酸水を取り出す

夕食

炭酸水を箱単位で注文

箱から冷蔵庫に炭酸水補充

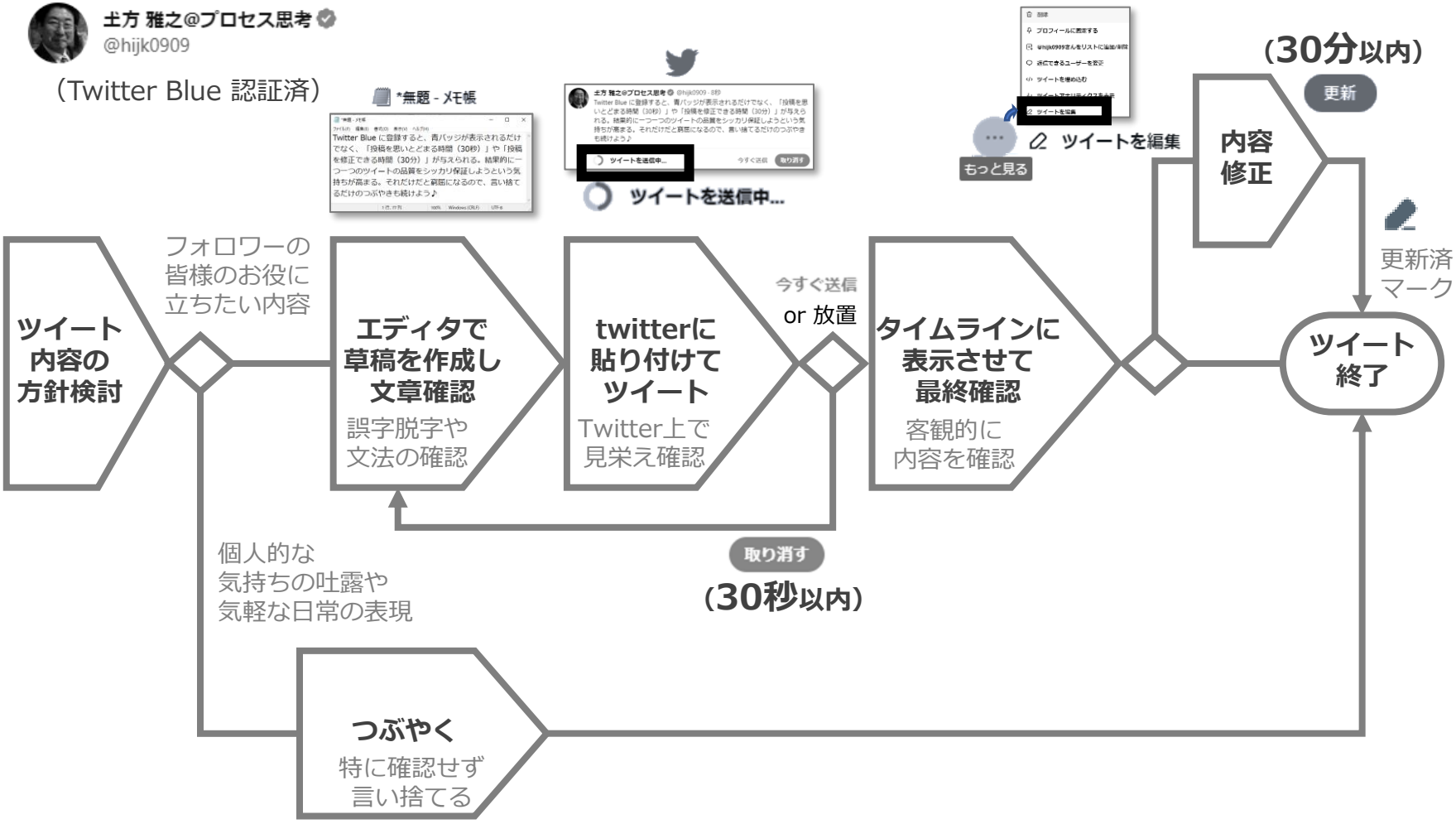
お酒は常備しない

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

SNS投稿｜例

2023/01/19現在

プロセス化により将来イチイチ悩む時間を節約



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

簡易瞑想｜風船呼吸法

「身体の言い分」に耳を傾ける

姿勢を整える

- 仰向けに寝て、両腕・両足を自然に広げる

風船呼吸

- 腹→胸→腕や脚の付け根・背中まで空気をパンパンに満たす
- 可能な限り、ゆっくり吐き出し、潰れるまで吐き出しきる
- 風船呼吸を数回行いつつ手足や背中の接地位置を自然に微調整

隅々まで脱力する

- 指や太腿や肩甲骨の内側など、順に丹念に脱力
- どこにも余計な力が入っていない状態を目指す
  （※副交感神経が活性化し、リラックスする）

身体を意識する

- 鼻呼吸・腹式呼吸を続ける
- 瞼の裏の不規則な光や、耳の奥を満たす雑音に気づく
- 言語での思考を止め、身体感覚だけで意識を満たす
  （※筋肉の負担や 内臓の炎症や凝りに 意識を向ける）

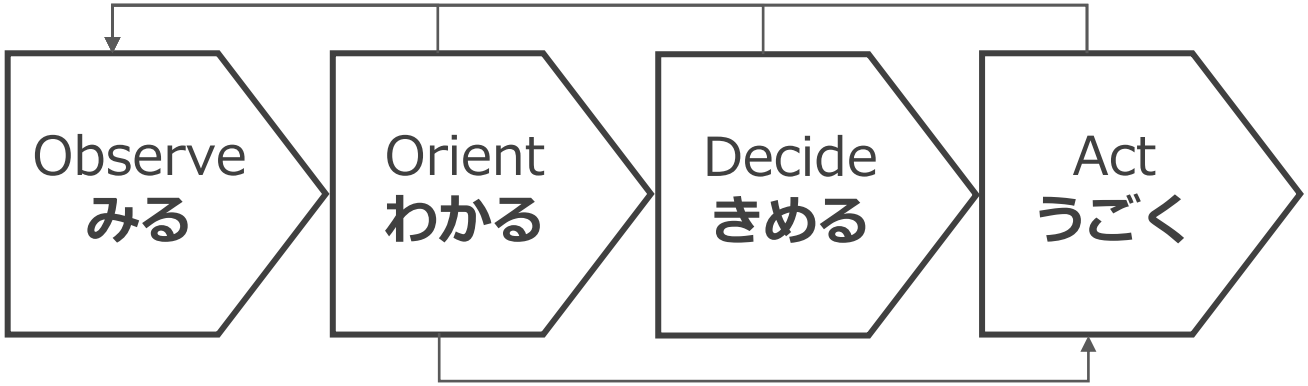
終了

- ゆっくり10まで数えて瞑想状態から抜ける
- そのまま入眠しても良い

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

OODA（ウーダ）ループ

不確定な状況でも迅速・自律的に意思決定・行動



- 現場判断に有効
- 直観重視
- スピード・臨機応変
- 主体的・自律的に決めて動く

※ アメリカ空軍のジョン・ボイド大佐が、航空戦での意思決定について提唱した理論が、様々な分野に導入され、一般理論と評されている

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ライフプロセス
（心理プロセス）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

心理的安全性の作り方

環境 会話 発揮

コミュニケーションの質と量を高める

- 組織の価値観を共有する
- 評価基準を最適化する（減点法・加点法）
- 多様性を認める（**ダイバーシティ**）
- 感謝・謙虚・受容
- 誠実性原則

- あいさつ
- 質問や相談を歓迎する
- 発言の機会を均等に与える
- 雑談の機会を作る
- 1on1面談を行う

- 相手の話を聴く（**傾聴**）
- 互いを知りあう（**性格タイプ**の判定と自己開示）
- 相手の意図を尊重する（**目的論**）
- 肯定的な言葉を使う
  × No, but
  ○ Yes, and

- プロセスを評価する
- 成功体験を積み重ねる
- 成長の可能性を引き出す（**コーチング**）
- 将来の希望を支援する

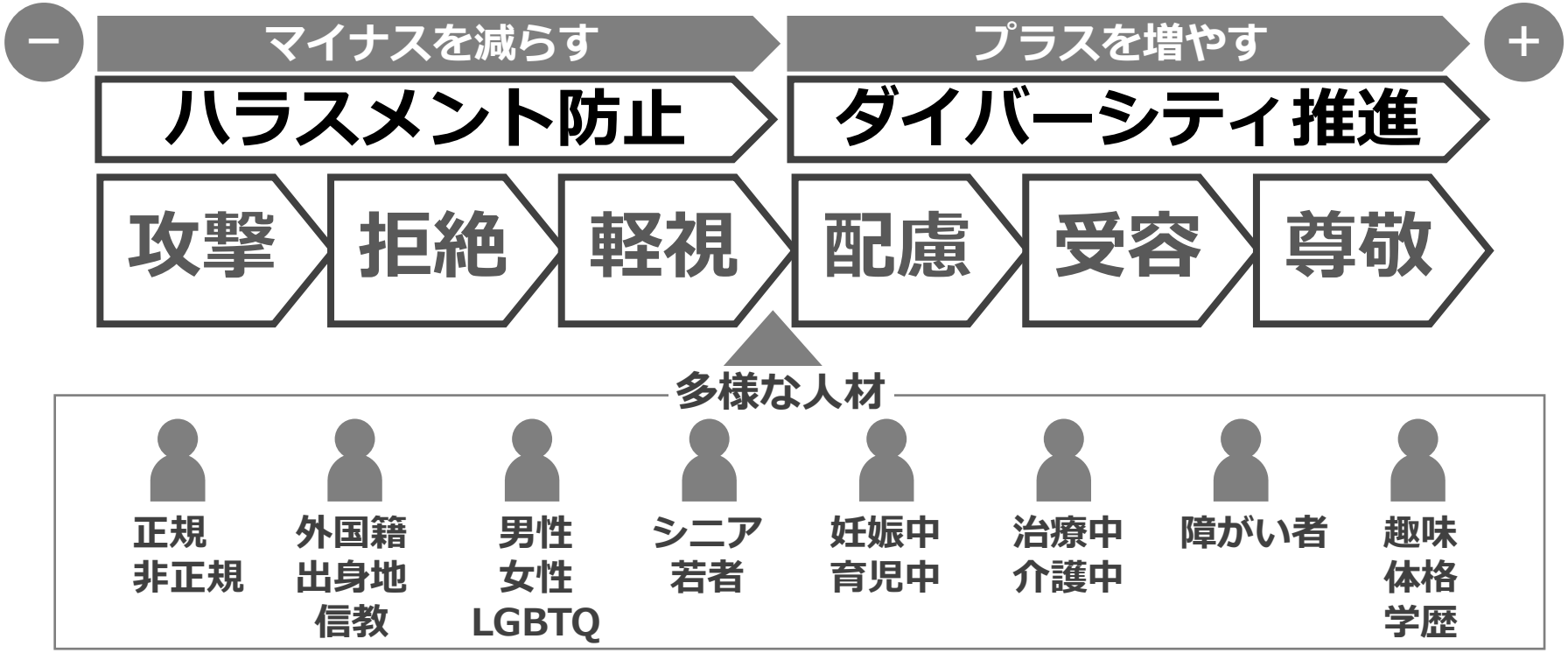
- 自由に発言できる場を設計・提供する（**ファシリテーション**）
- 成功や失敗をチームの学習機会にする（**プロセス思考**）

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ダイバーシティ

環境 会話 発揮

相互理解には、共通言語と自由な対話が必要



- 多様な環境に打ち勝てるのは、**多様性を持つ組織**だけ（アシュビーの法則）
- 先ず 自分たちの **無意識の思い込み・偏見**（Unconscious Bias）**を認める**
- **心理的安全性を確保**し、自由な対話を実現する
- **業務プロセスを標準化**し、会話の共通言語を持つ

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

怒りを克服する

改善7ステップ に沿って イライラ習慣を改善する

溜まると怒りの爆発に！

自己客観視
（メタ認知）
- 怒りレベル
- 焦りレベル
- 不安レベル
- 嫉妬レベル

…

（点数化）

原因の洗い出し
- 体調が悪かった
- 怒りをうつされた
- プライドが傷ついた
- 本音から逃げていた
- 相手に偏見があった
- 相手に依存している

…

原因への対策
- 健康管理の強化
- 一呼吸置く習慣づけ
- 虚栄心を手放す
- 本音を受け入れる
- 相手に寄り添う
- 自律的に解決する

…

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

認知バイアス

事実や合理的判断と、感覚には、差がある

知覚と記憶の錯覚

【知覚】
- ミュラー・リヤー錯視
- 反転図形
- マガーク効果
- メラビアンの法則
- カクテルパーティー効果
- サブリミナル効果
- 注意のまばたき

【記憶】
- デジャビュ
- 舌先現象
- 虚偽記憶

非合理的な思考

【論理】
- 砂山のパラドクス
- 多義の誤謬
- 覆面男の誤謬
- 循環論法
- 前件否定
- 後件肯定

【確率・相関】
- ギャンブラーの誤謬
- 希望的観測
- 連言錯誤
- 疑似相関
- 迷信行動

感情の支配

【慣れ】
- **コンコルド効果**
- **正常性バイアス**
- 現状維持バイアス
- システム正当化バイアス
- 単純接触効果
- スリーパー効果
- 感情移入ギャップ
- バンドワゴン効果

【感情】
- 吊り橋効果
- 認知的不協和
- 気分一致効果
- 心理的リアクタンス
- 身元の分かる犠牲者効果

自分と他者を見誤る

【対人・自己評価】
- **ダニング=クルーガー効果**
- **インポスター症候群**
- **社会的手抜き**
- **非対象な洞察の錯覚**
- **基本的な帰属の誤り**
- 究極的な帰属の誤り
- 後知恵バイアス
- 内集団バイアス
- 知識の呪縛
- チアリーダー効果
- お前だって論法
- 藁人形論法
- 賢馬ハンス効果

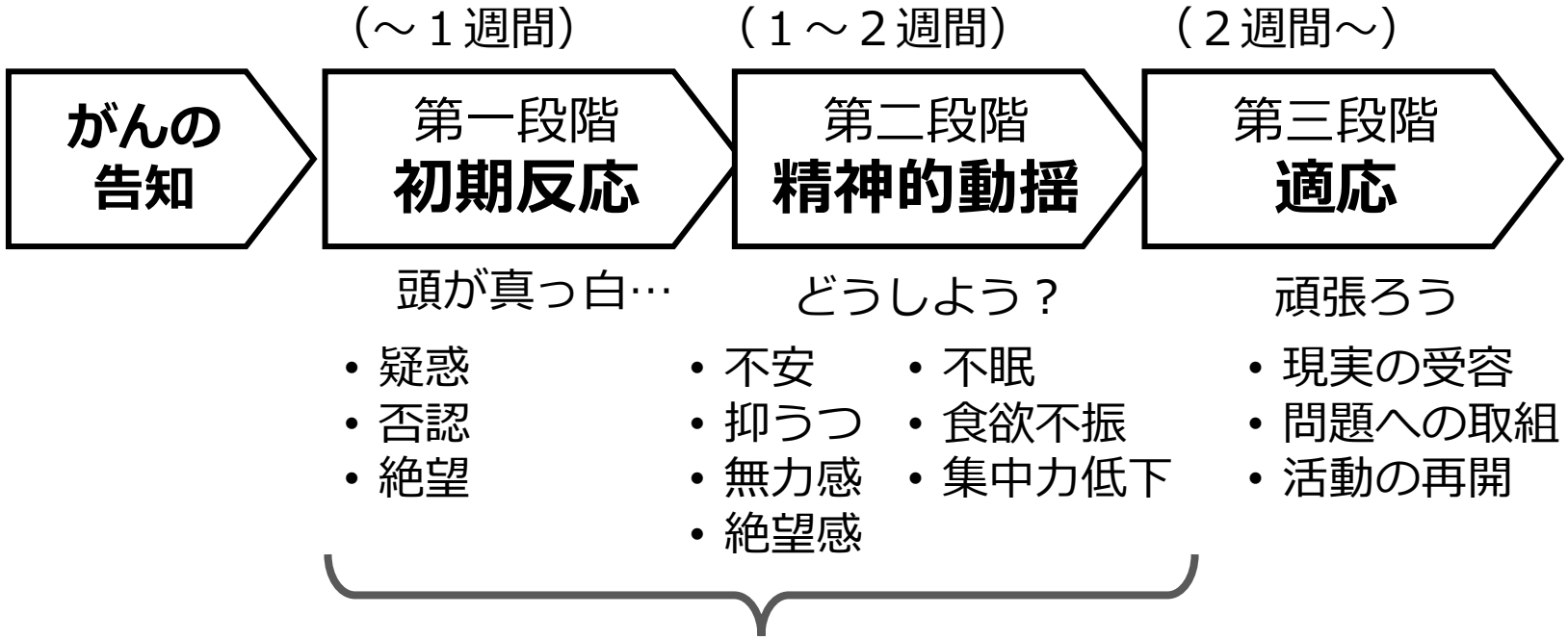
先入観の固着

【思い込み】
- **問題の先送り**
- **ハロー効果**
- **学習性無力感**
- 確証バイアス
- チェリー・ピッキング
- 早まった一般化
- バーナム効果
- ステレオタイプ
- 信念の保守主義
- モラル信任効果
- 機能的固着
- 公正世界仮説

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

がん｜心の動き

ショックを受けるのは 正常な反応



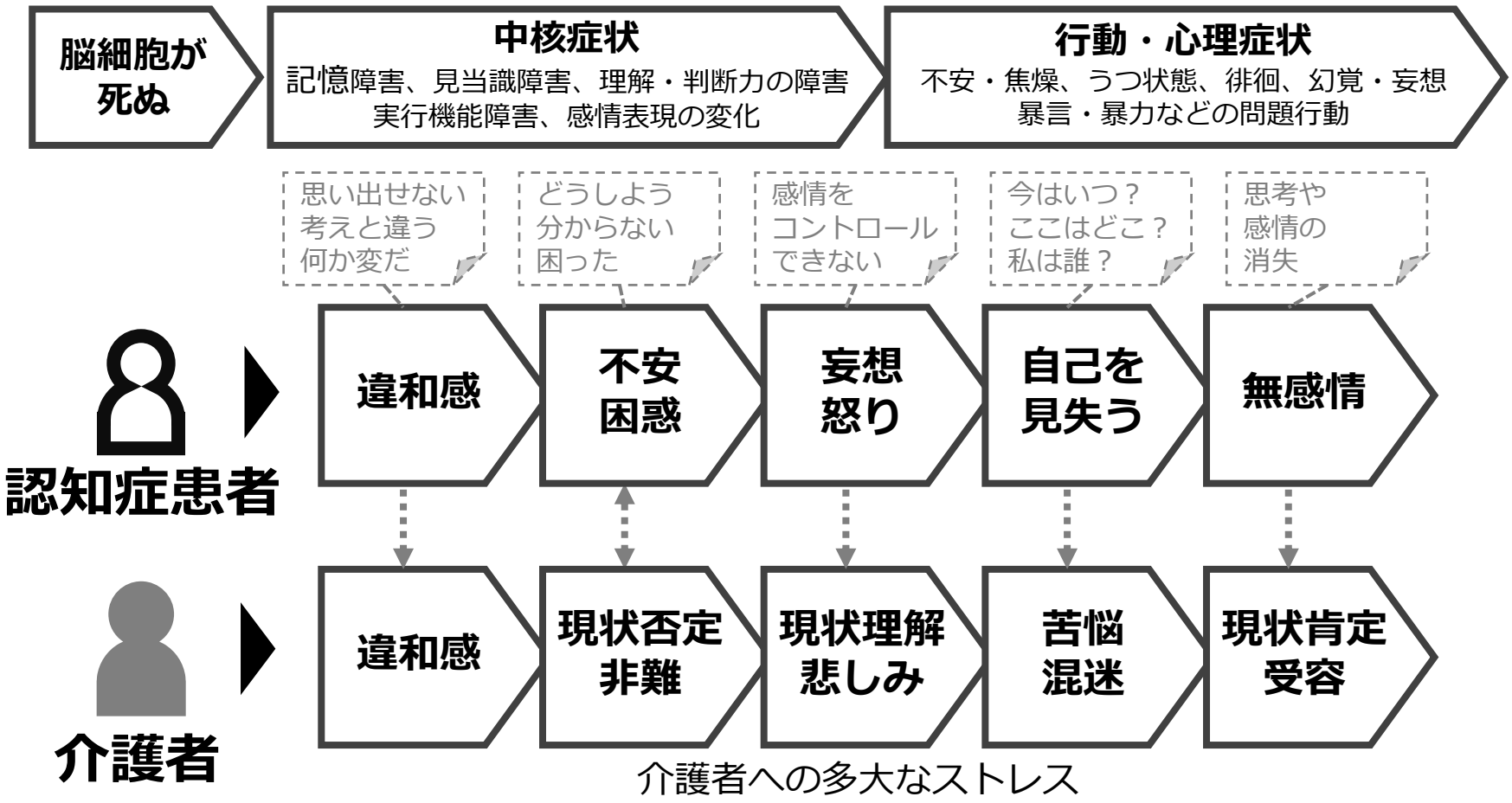
- 「がん」と言っても、一人ひとり状況は違う
- 「がん」になったことのない人には、気持ちが分からない
- 「がん」になったことがある人でも、100%分かるわけではない

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

介護｜認知症

認知症の進行に伴い 介護者の心理も変化

認知症の進行プロセス



介護者への多大なストレス

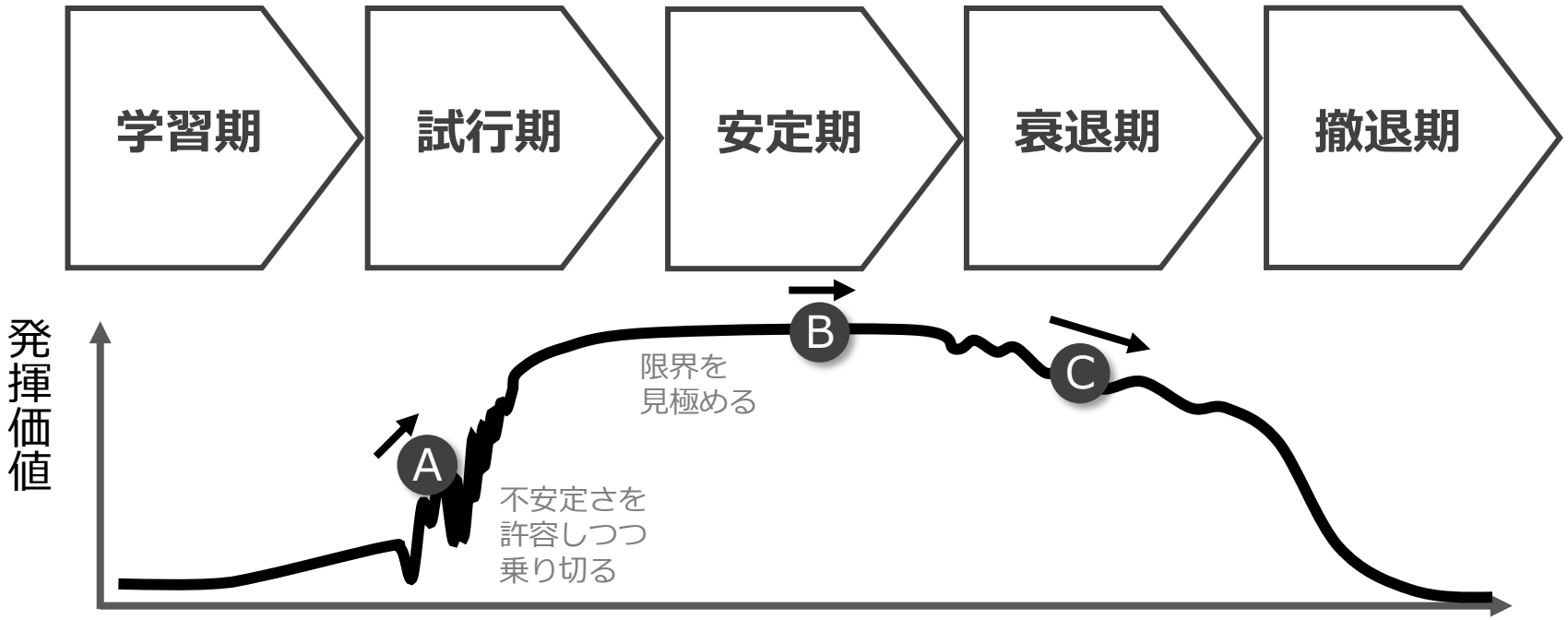
Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

プロセスカタログ
ライフプロセス
(環境プロセス)

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

価値発揮サイクル

複雑なシステムが発揮する価値量の推移モデル



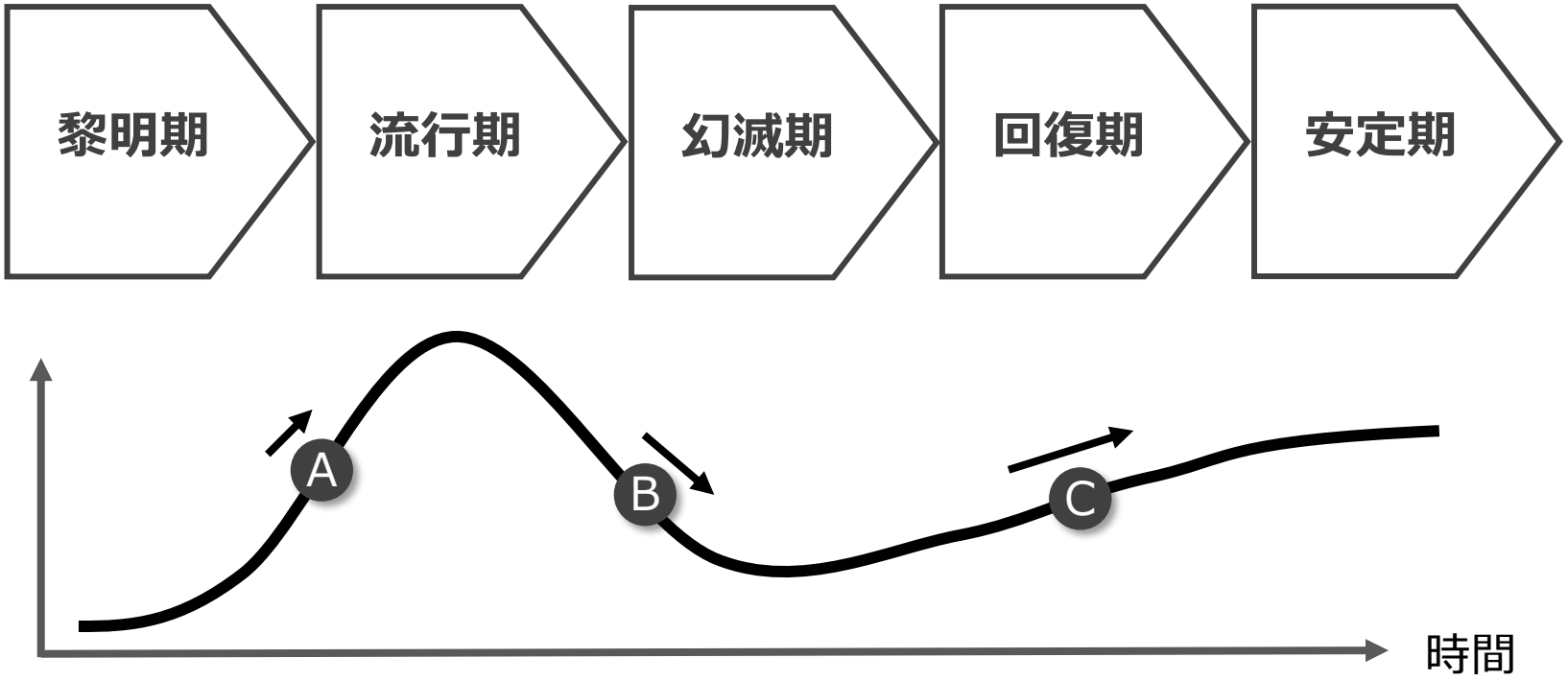
- 状況を見据えて早めに手を打つ

※勉強・趣味・仕事・人生、機械学習・会社の株価など、様々な出力価値に共通する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

ハイプサイクル

新技術の、興奮・失望・定着までのモデル



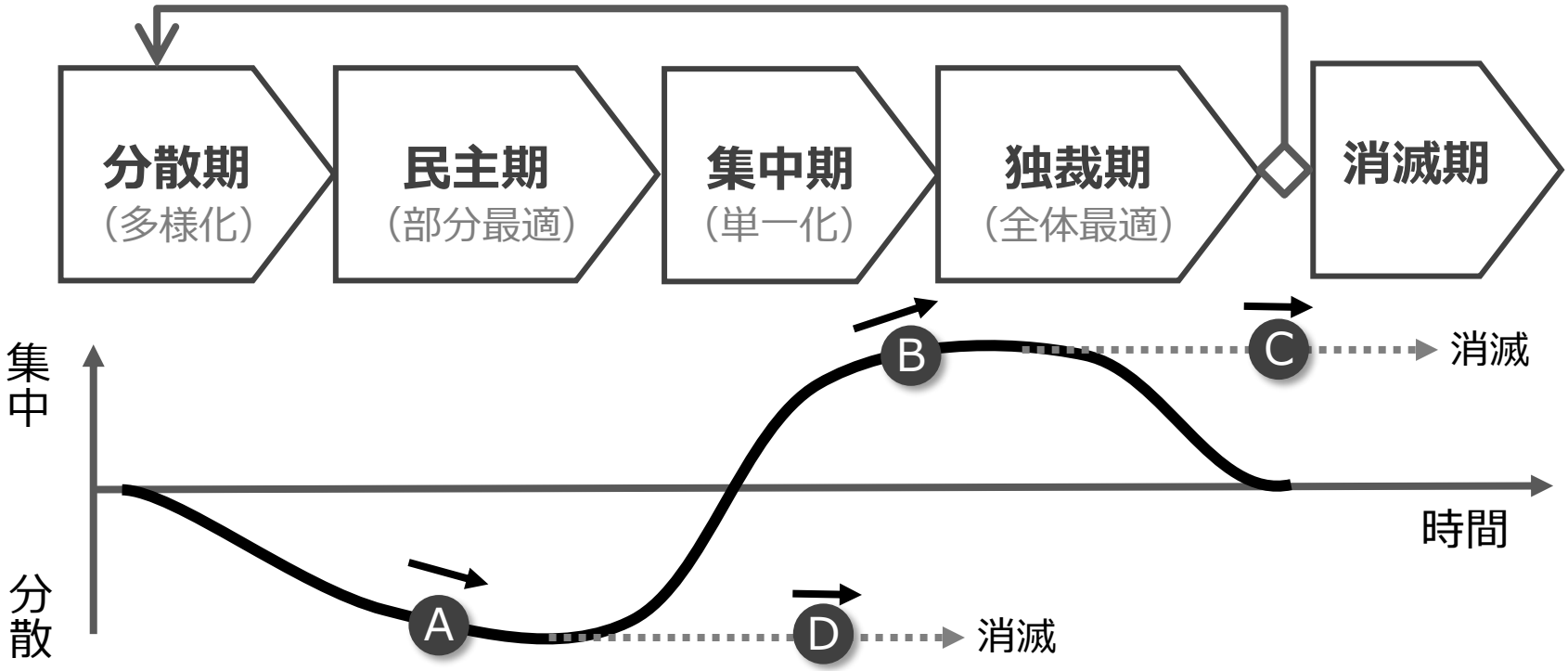
- 新技術への投資タイミングを判断する

※1995年以降、ガートナー社は、ハイプサイクルで新技術の社会への適用度を説明。
ハイプ（hype）とは「誇大宣伝」という意味。

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

集中-分散サイクル

情報処理 や 権力 が 辿る 普遍的サイクル



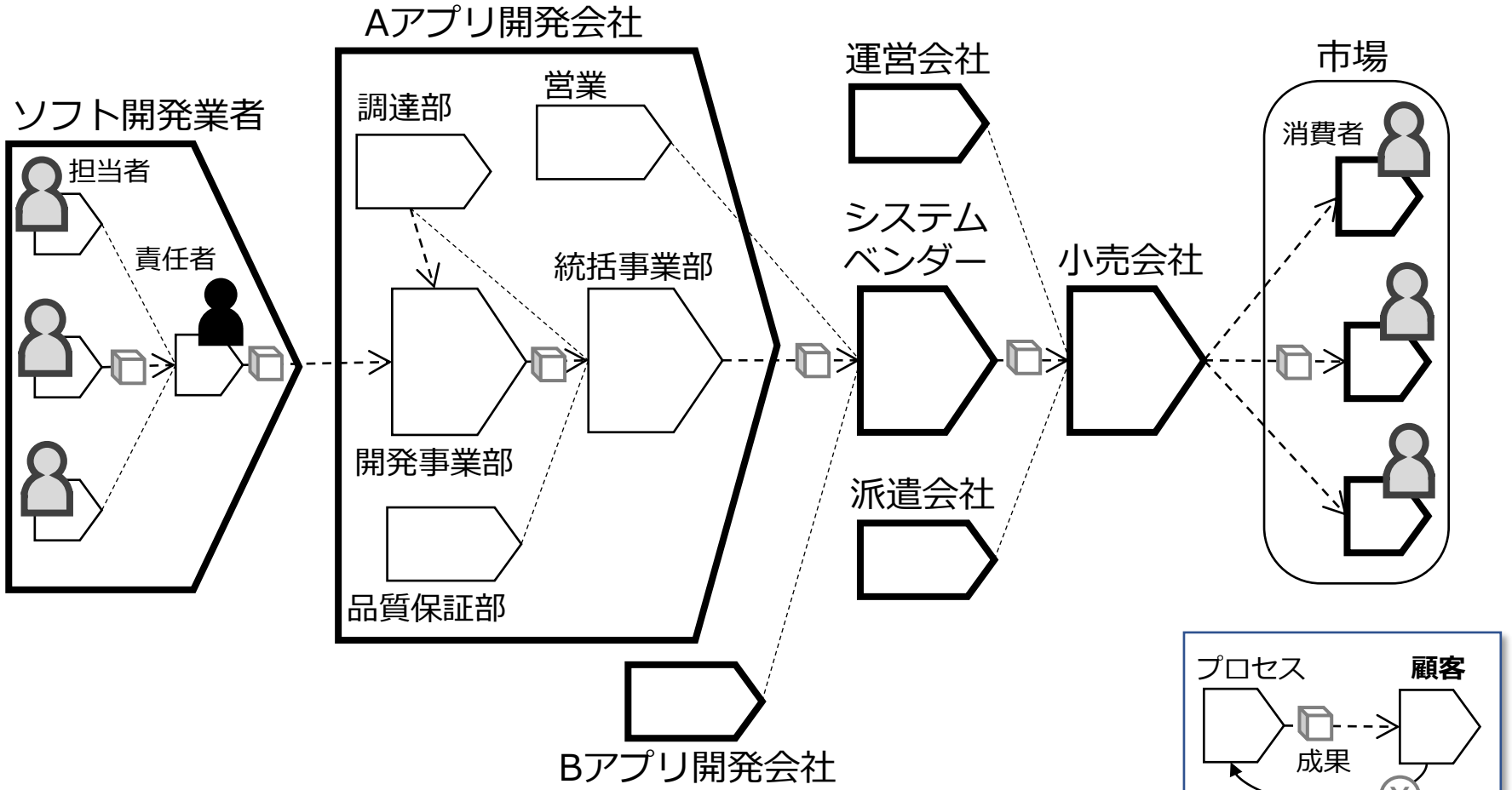
● 集中と分散を繰り返せる共同体は健全

※計算・生産とネットワーク・物流の進化バランス、およびニーズの複雑性や強度により、問題解決の局所性と集中性の最適解が変化する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

付加価値連鎖

社会 ＝ 付加価値連鎖の総体



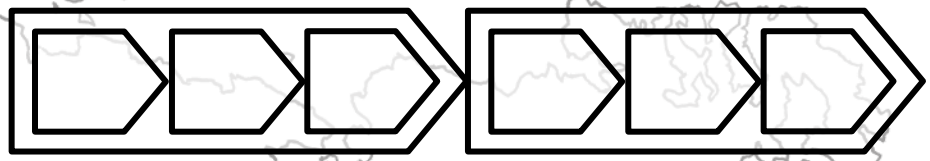
※あらゆる工程・階層に、「プロセス―顧客」関係が成立し得る。
※一般に、「顧客」は、「顧客の顧客」のニーズの一部を代表する。

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

世界 = プロセス

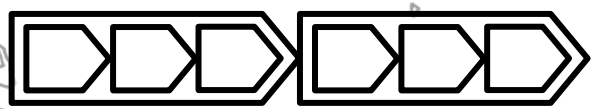
世界は様々な長さのプロセスで満ちている

数十年～　歴史・経済・文化

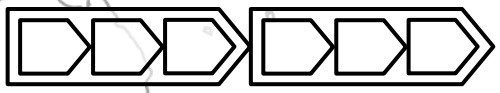


数年～　事業戦略・ビジネス創造・組織改革

半年～1年　改善活動・業績管理



毎週～毎日　日常業務・私生活・習慣

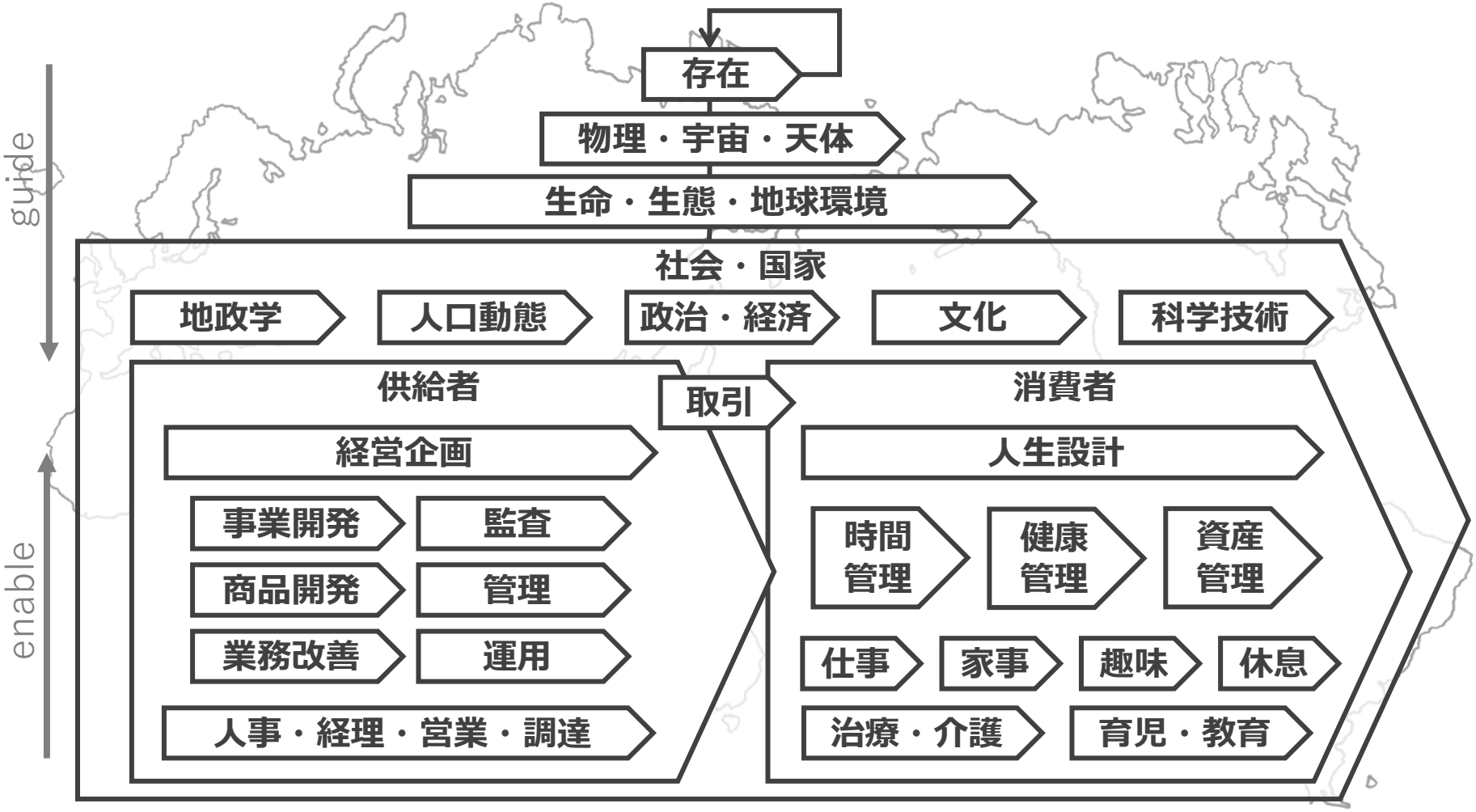


毎秒　プログラム・言語・音楽・生命活動

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

世界 = プロセス

上位プロセスが 下位プロセスを 導く



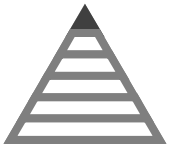
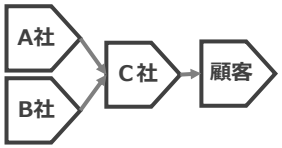
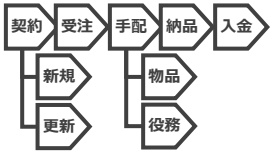
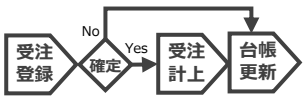
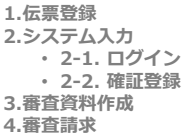
Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベリングコンセプト

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベリングコンセプト｜例

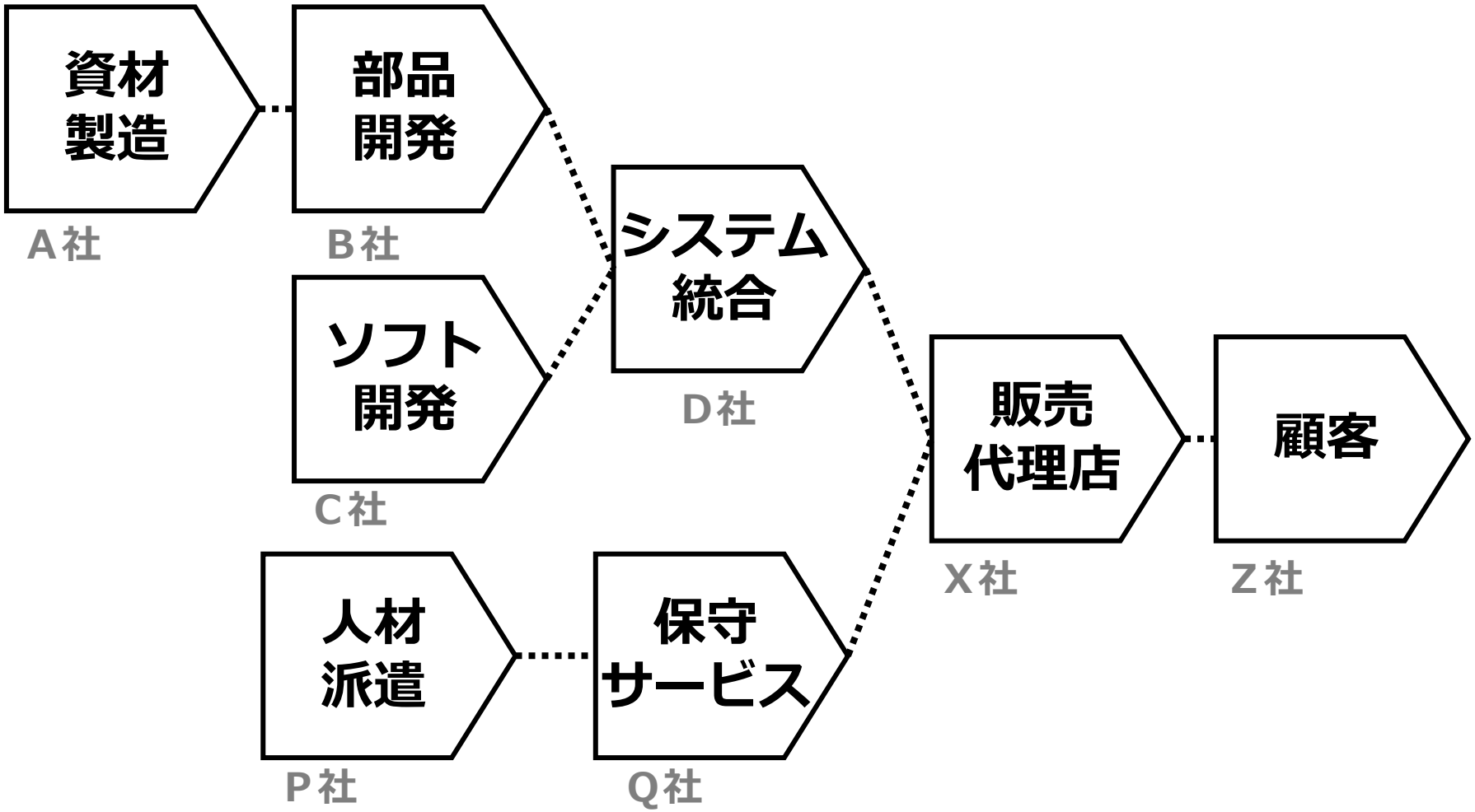
階層の粒度を統一的に定義する

レベル	要素の粒度	プロセス表現
0 	会社	付加価値連鎖図 
1	事業領域・機能	プロセスマップ
2	プロセスのステップ・種類	プロセスツリー 
3	部門ごとの手続き	概要フロー 
4	作業者ごとの手続き	詳細フロー
5	作業のステップ	作業手順書 

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベル0 ― 付加価値連鎖

社会の付加価値連鎖を、会社を単位に表現



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

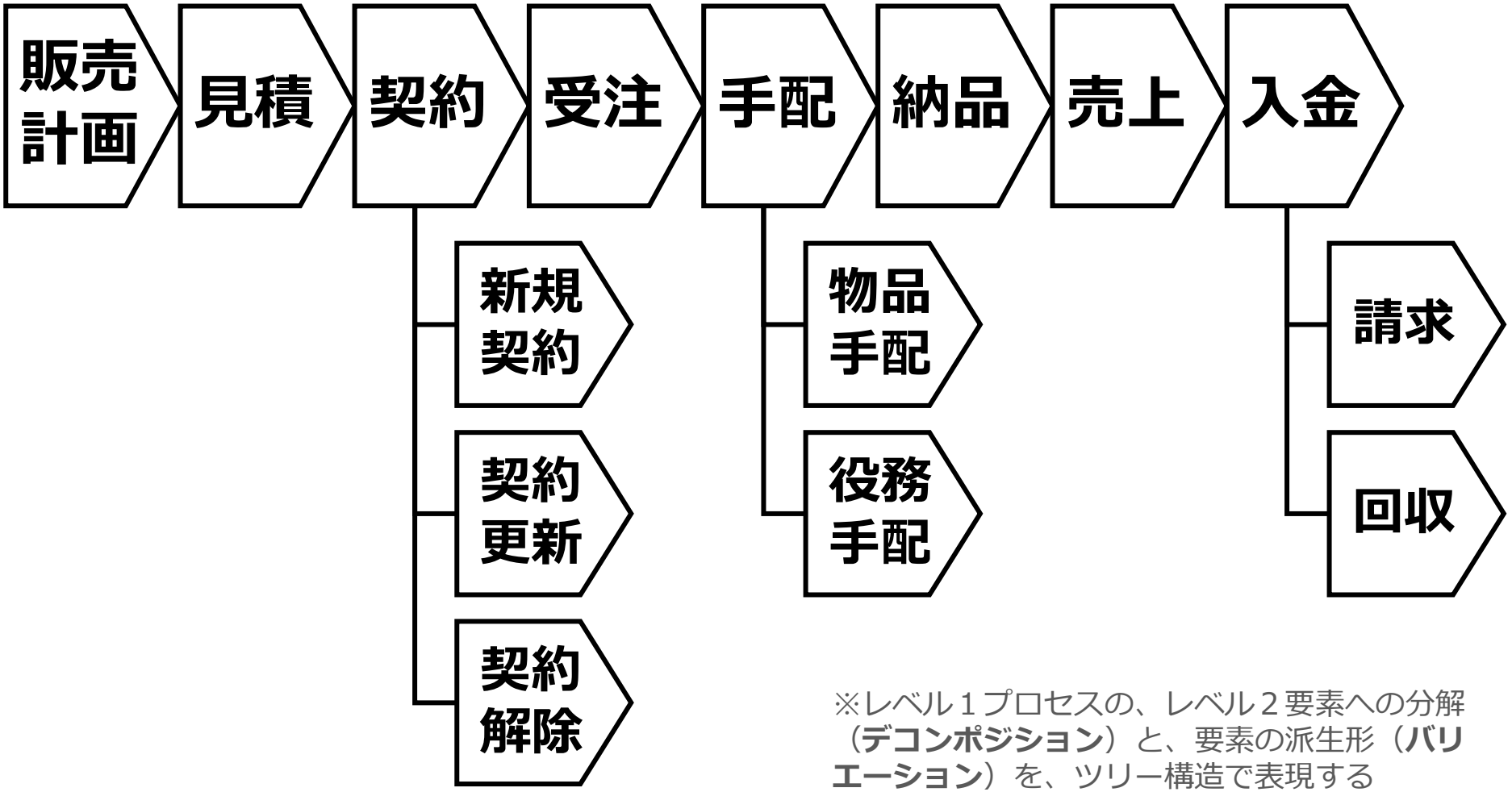
レベル1 ― プロセスマップ

会社全体を構成する全機能を俯瞰する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベル2 ― プロセスツリー

機能を実行ステップやバリエーションに分解

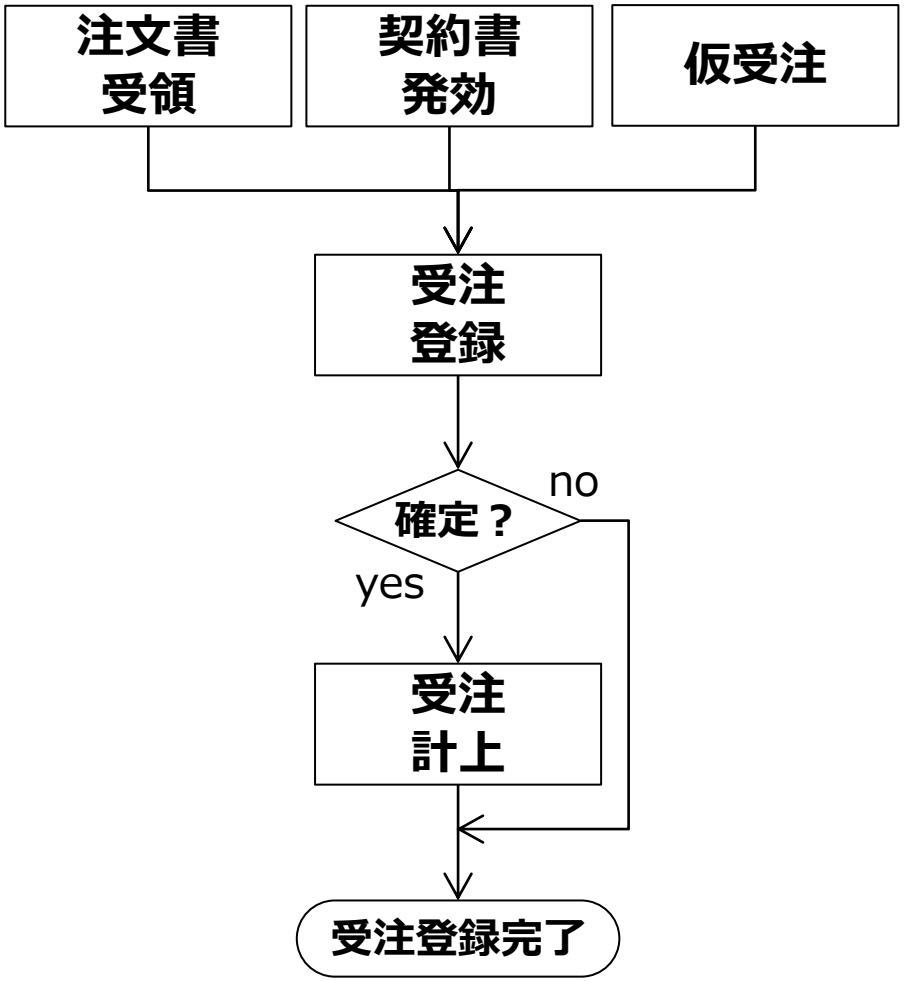


※レベル１プロセスの、レベル２要素への分解（**デコンポジション**）と、要素の派生形（**バリエーション**）を、ツリー構造で表現する

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベル3 ― 概要フロー

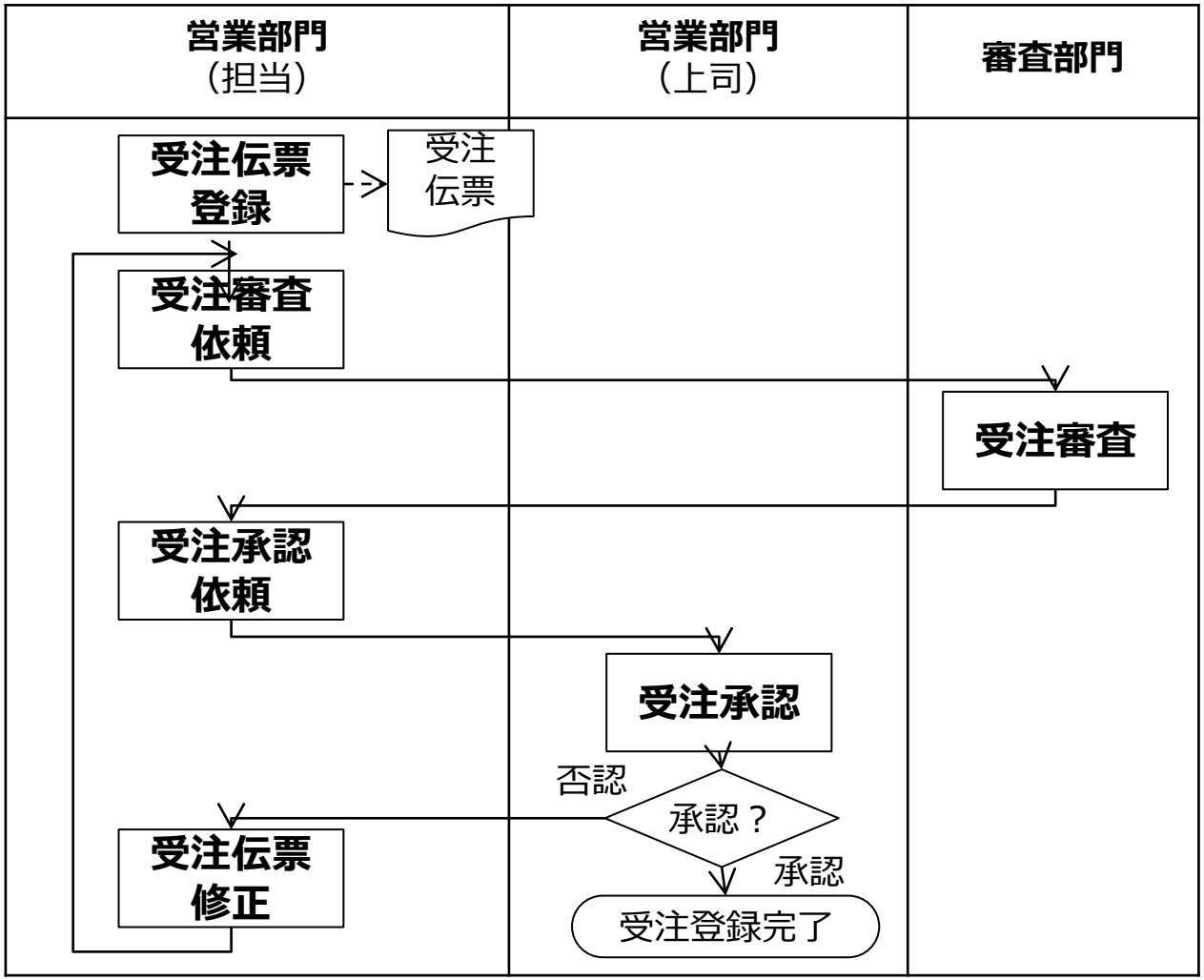
実行ステップの内部の流れを記述



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベル4 — 詳細フロー

業務手続きを担当者ごとの作業で表現



Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

レベル5 ― 作業手順

作業担当者の動作を具体的に記述

1. **受注伝票受付**
    - 1-1. 内容と宛先を確認
    - 1-2. 管理台帳に受付記録を記入
2. **顧客情報照会**
    - 2-1. 取引実績検索
    - 2-2. 顧客情報確認
3. **製品情報確認**
4. **システム入力**
    - 4-1. 顧客情報更新
    - 4-2. 在庫確認
    - 4-3. 受注伝票登録
5. **査閲・承認**
    - 5-1. 責任者による査閲
    - 5-2. 管理者による承認

Copyright ©2019 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.

すべてはお客様の
「わかった」
「なるほど」
「やってみよう」
のために

本資料の内容の正確性には万全を期しておりますが、その完全性を保証するものではありません。
本資料のご利用により、ご利用者様に不利益があった場合、 または、ご利用者様と第三者との間に
トラブルが生じた場合、 当社は一切責任を負いかねますので、予めご了承ください。

Copyright ©2022 - 2023 Current Color Co. Ltd. All rights reserved.