



プロセス設計 6ステップ研修

株式会社カレントカラー



目的とゴール

- **目的**

- ・ **プロセス設計の効率・効果を高める**
- ・ **最適なビジネスを生み出す**

- **今回のゴール**

- ・ **ビジネスプロセスの設計手順の知る**

目次

- 1. ビジネスとは
- 2. 設計6ステップ
 - ・ 1. 目標定義
 - ・ 2. 調査
 - ・ 3. 概要設計
 - ・ 4. 詳細設計
 - ・ 5. 実装
 - ・ 6. 展開

参考資料

- 付加価値連鎖 (value chain)
- 設計6ステップ^o vs. DFSS (DMADV)

アジェンダ

名称	プロセス設計6ステップ研修
時間・場所	
定員	4名
目的	プロセス設計の効率・効果を高める
今回のゴール	ビジネスとサービスを立ち上げて定着させる 実践的な手順を知る ビジョン策定からビジネスプロセス設計までを一気通貫で俯瞰する

議題	担当	進行目安	時間
オープニング・悩み事の共有	全員		10分
1. ビジネスとは	講師		15分
2. 設計6ステップ（全体）	講師		10分
3. 設計6ステップ - 1.目標定義	講師		15分
4. 設計6ステップ - 2.調査	講師		5分
5. 設計6ステップ - 3.概要設計	講師		20分
6. 設計6ステップ - 4.詳細設計	講師		20分
7. 設計6ステップ - 5.実装	講師		15分
8. 設計6ステップ - 6.展開	講師		5分
クロージング	全員		5分

※休憩はありません。

1. ビジネスとは

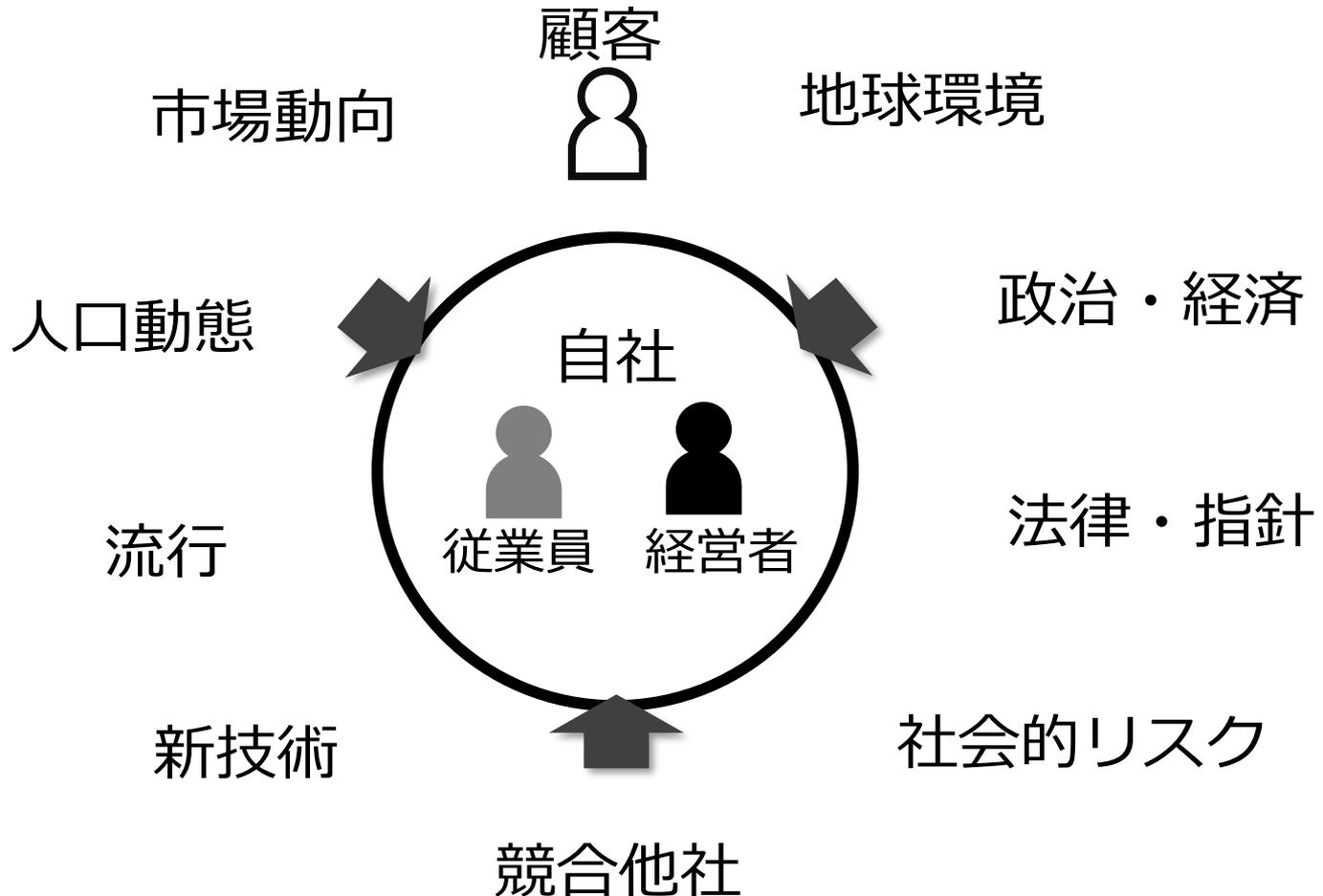
VUCA時代

「当面の正解」ですら 誰にも分からない時代

行動の 効果	▲ 予測 困難	Disorder 無秩序	
	▼ 予測 可能	Uncertain 不確実	Ambiguity 曖昧
		Volatile 変動	Complex 複雑
		Stable 安定	
		◀ 明確	不明確 ▶
		現在の状況	

Outside-In 原則

変化の激しい時代では、外部が内部を決める



ビジネスとは

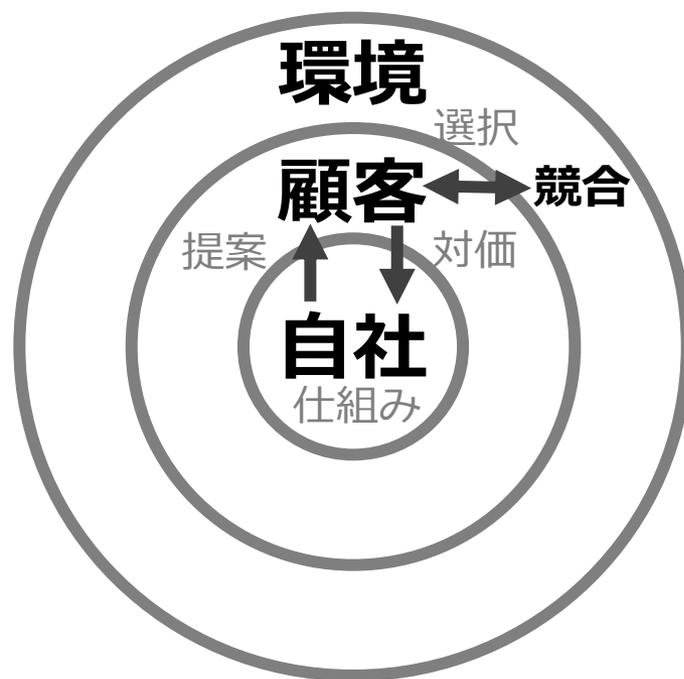
社会環境の中で

顧客に価値を提案し

顧客に選ばれ

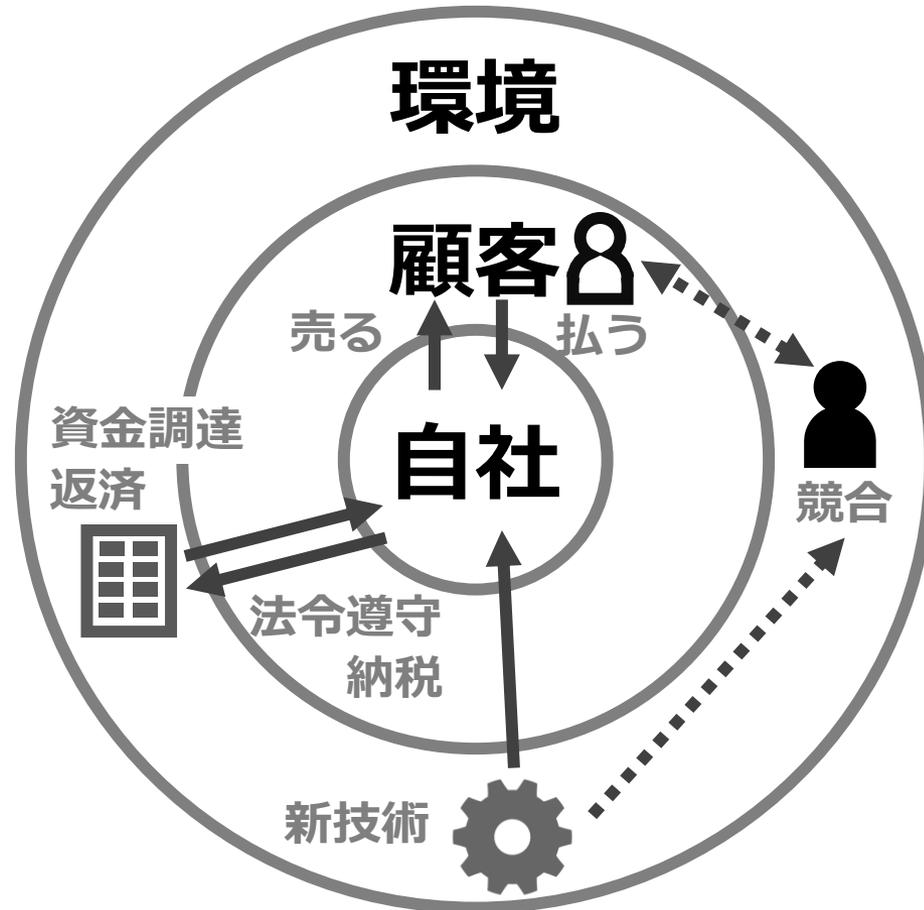
顧客から対価を頂く

持続可能な仕組み



ビジネスの構造

ビジネス = 環境内での顧客と自社の取引

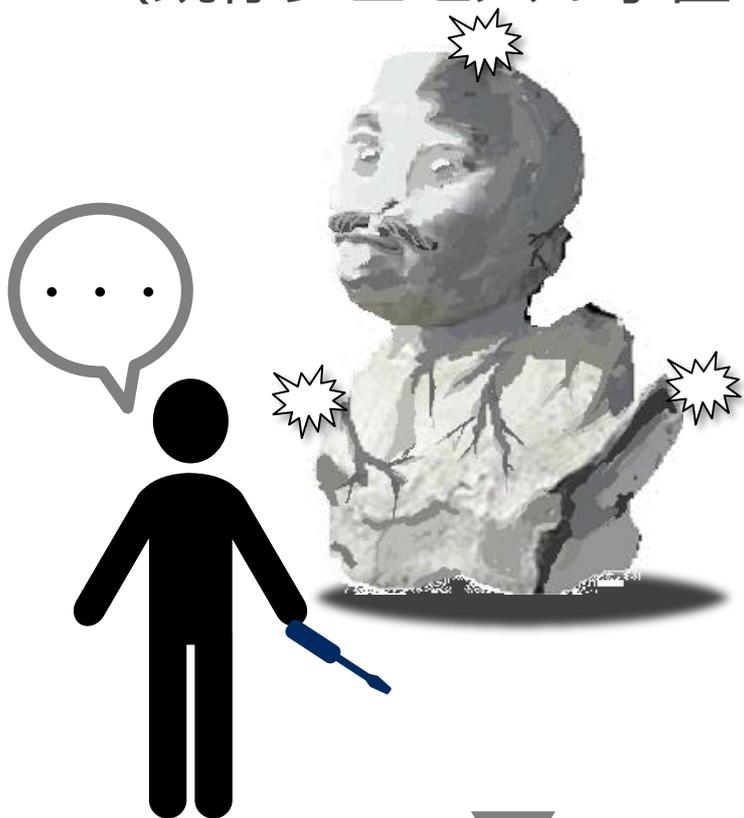


2. 設計 6 ステップ

改善 vs. 設計

プロセス改善

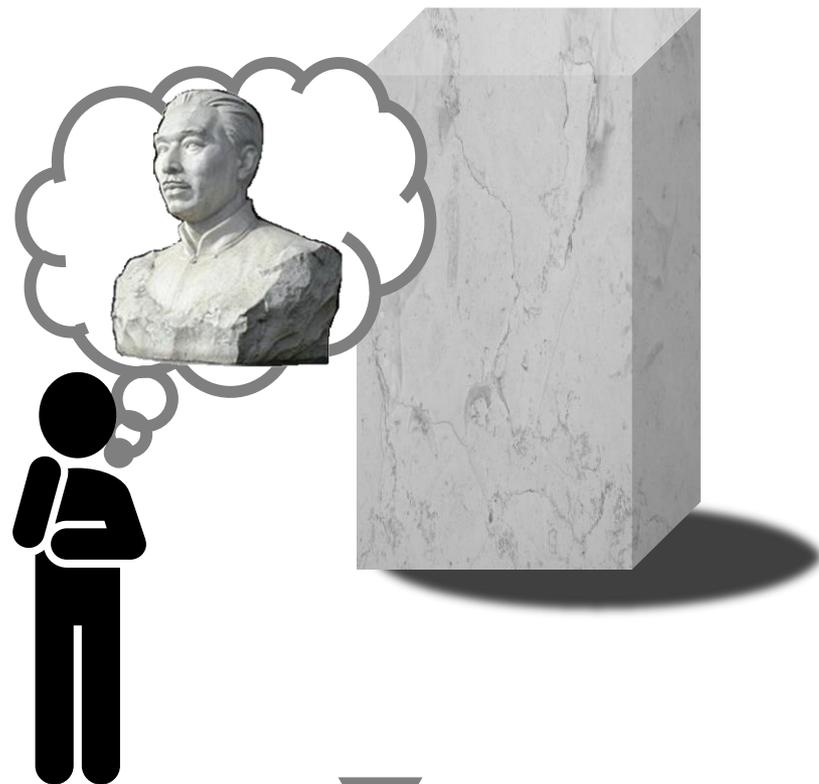
(既存プロセスの手直し)



プロセス改善 7ステップ

プロセス設計

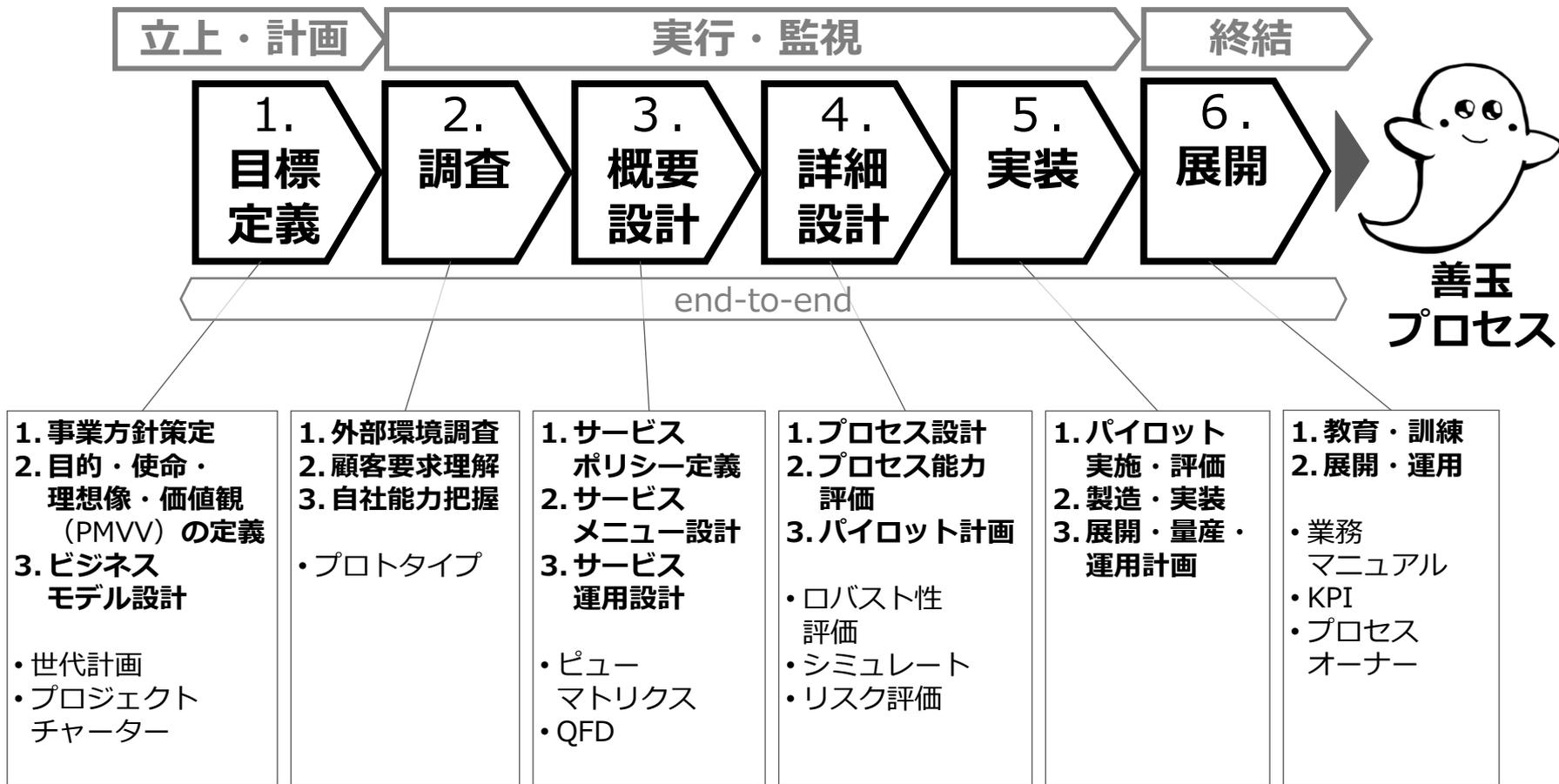
(新規にプロセスを作成)



プロセス設計 6ステップ

設計 6 ステップ

有期の設計活動（プロジェクト）のパターン



設計 6 ステップ ステップ 1 目標定義

ビジネスの目標を定義する

近江商人の「商売の極意」

三方よし

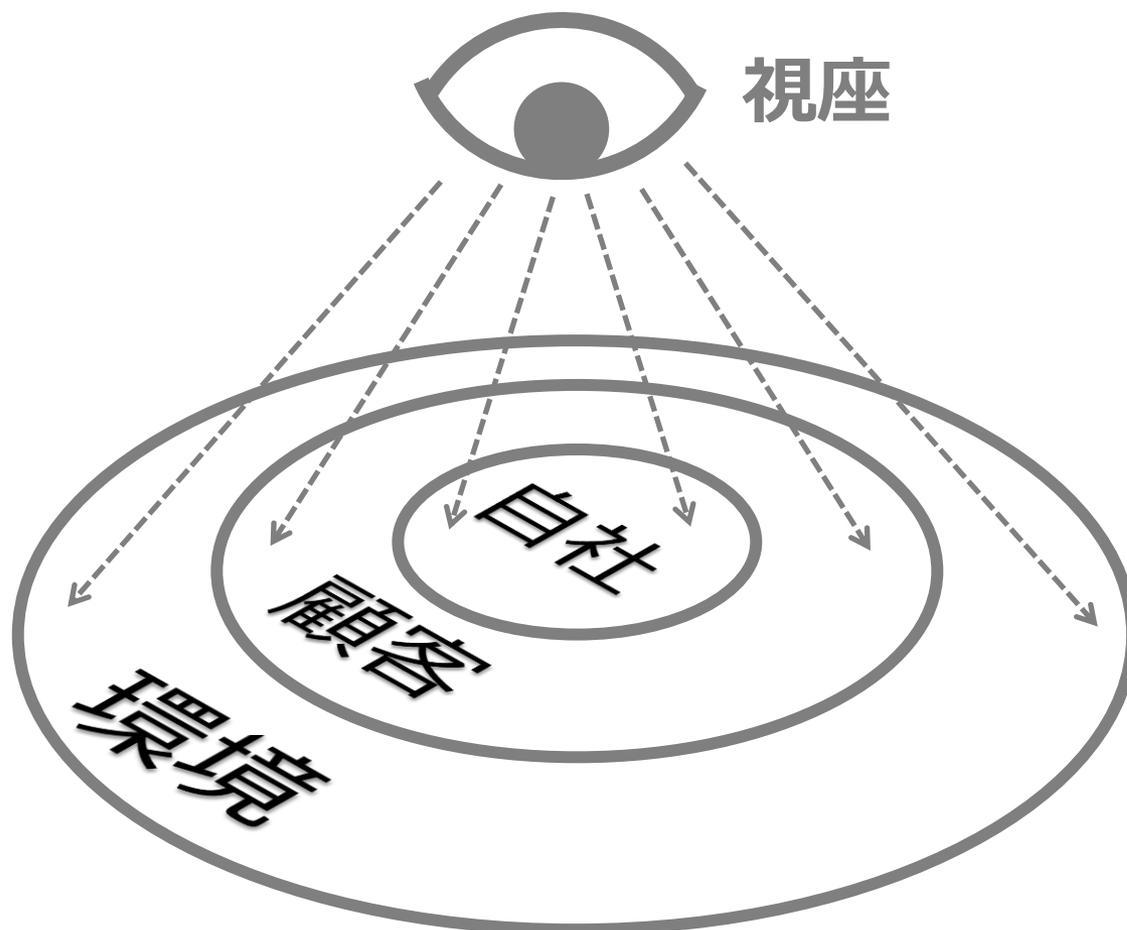
世間よし = 環境よし
(みんな) (世のため)

買い手よし = 顧客よし
(あなた) (人のため)

売り手よし = 自社よし
(わたし) (私のため)

事業方針策定

三方よしの、互恵的な世界観を創る



わたし（自社）・あなた（顧客）・みんな（環境）の笑顔を増やす事業方針を創る

事業方針策定 | 持続可能性



三方よしで、ビジネスは長期的に成功し続ける

事業方針					売上・利益		
#	自社	顧客	環境	見出し	初期	中期	長期
0	×	×	×	無策	×	×	×
1	○	×	×	自分本位	△	×	×
2	×	○	×	自己犠牲	○	△	×
3	○	○	×	内輪ウケ	○	○	×
4	×	×	○	慈善	△	△	×
5	○	×	○	投網	△	△	△
6	×	○	○	滅私奉公	○	△	×
7	○	○	○	三方よし	○	○	○

(わたし) (あなた) (みんな)

purpose

mission

vision

value

目的・使命・理想像・価値観



社会的意義と、組織の意志を、言葉で定義する

定義項目	観点	説明
Purpose 目的	Why	※社会から見た、私たちが存在する目的・理由 私たちの社会における 存在意義
Mission 使命	What	※私たちは、目的の実現に向けて、 何を使命とするのか、戦略的に 何をするのか
Vision 理想像	When / Where	※私たちは、目的の実現に向けて、 中長期的に、 どのような姿 を目指すのか
Value 価値観	How	※私たちは、目的の実現に向けて、具体的に、 どのような価値観や 行動基準 を大切にするのか

ビジネスモデルキャンバス



持続可能なビジネスの構造を、分かり易く示す共通言語



業務委託／業務提携

KP <u>キー</u> <u>パートナー</u> 不足を補う 提携者	KA <u>キーアク</u> <u>ティビティ</u> 重要な活動	VP <u>提供価値</u> 製品 サービス 価値	CR <u>顧客との</u> <u>関係</u> 付き合い方	CS <u>顧客</u> ターゲット やニーズの タイプ
	KR <u>キー</u> <u>リソース</u> 重要な 経営資源		CH <u>チャネル</u> 価値の 届け方	
C\$ <u>コスト</u> コストの構造や付加価値との関係			R\$ <u>収入</u> 儲け方・対価	



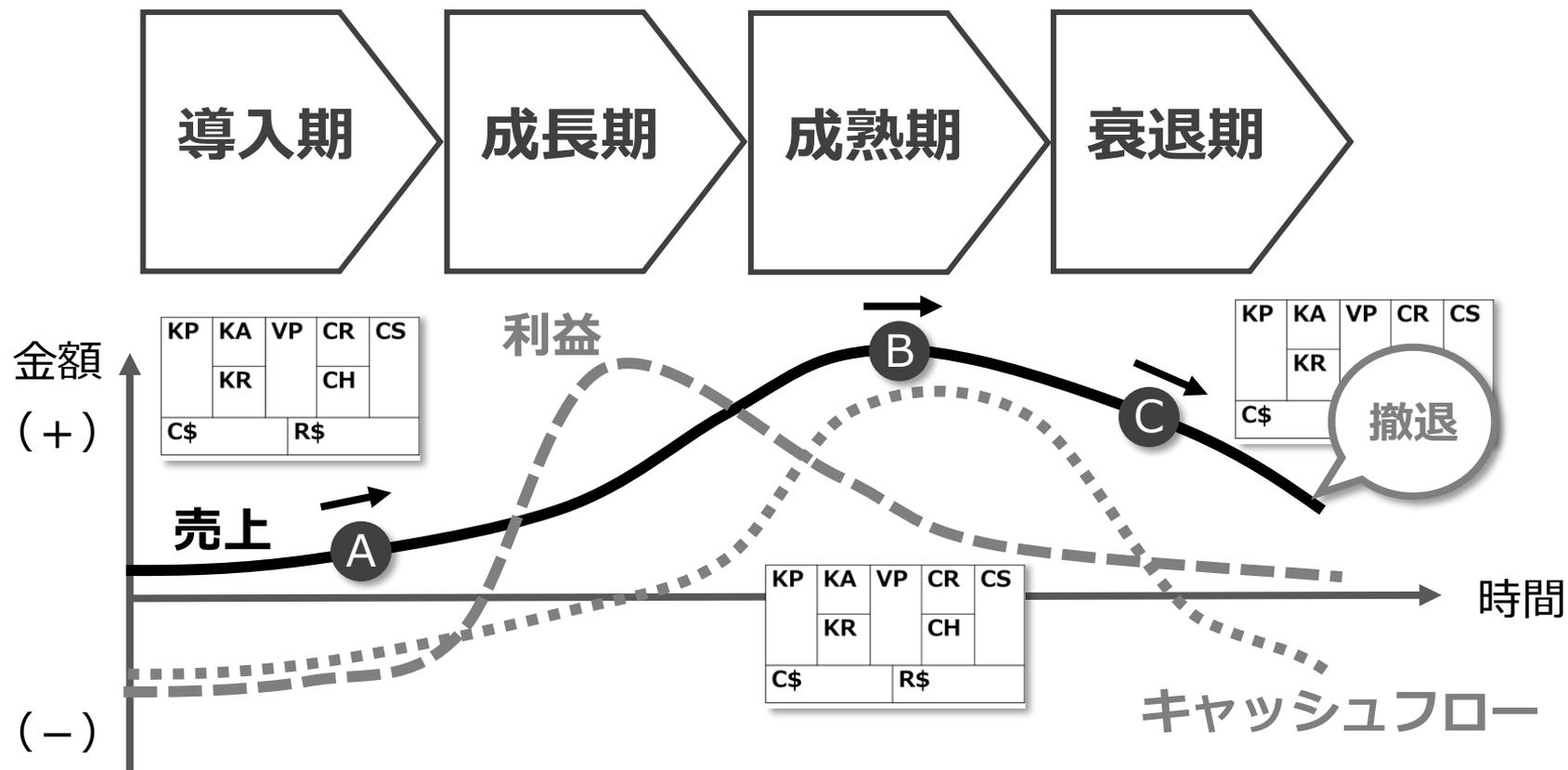
顧客／マーケット



経営層

ビジネスライフサイクル

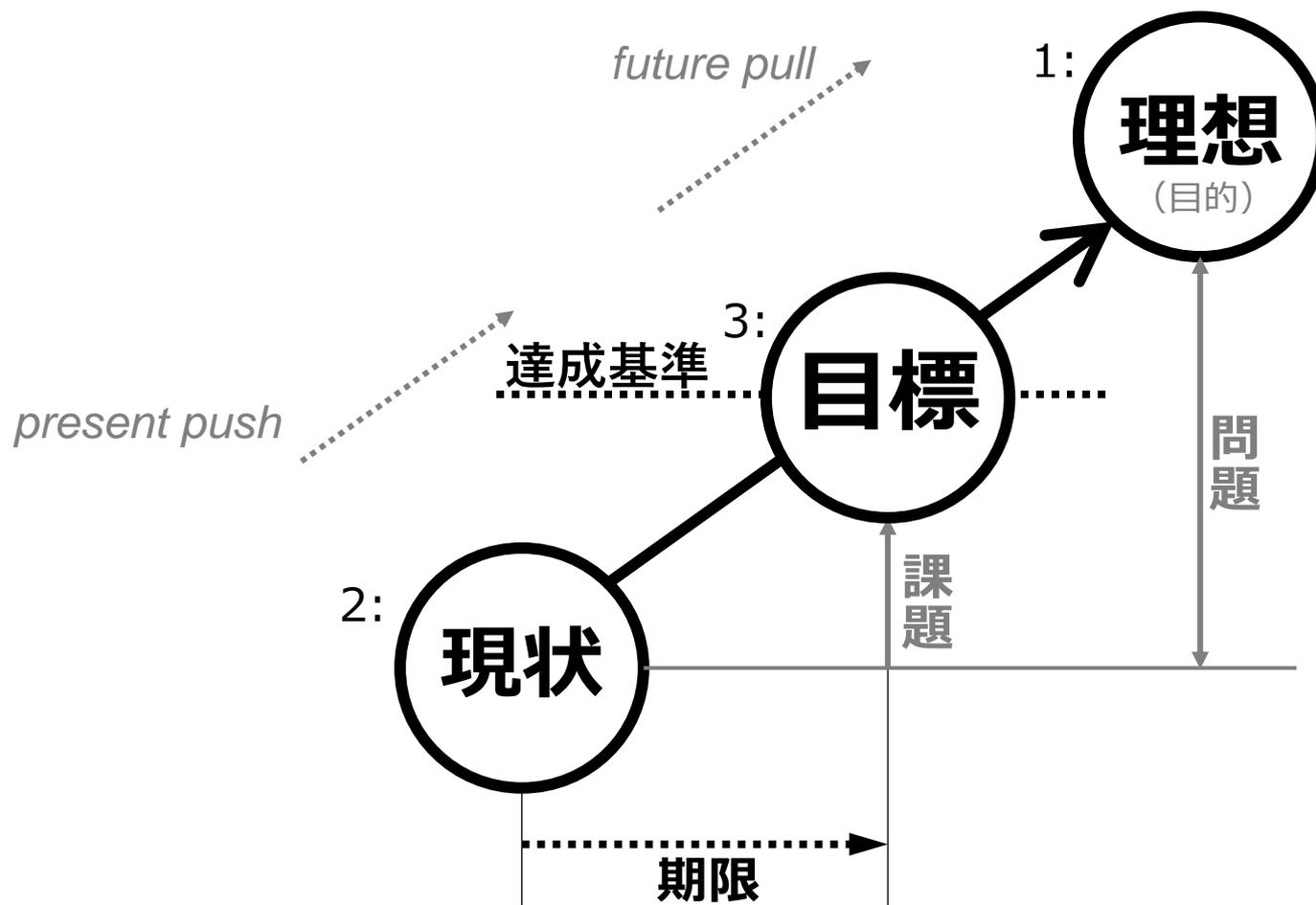
製品やサービスの導入から衰退までの標準モデル



- フェーズに合わせてビジネスモデルも見直す

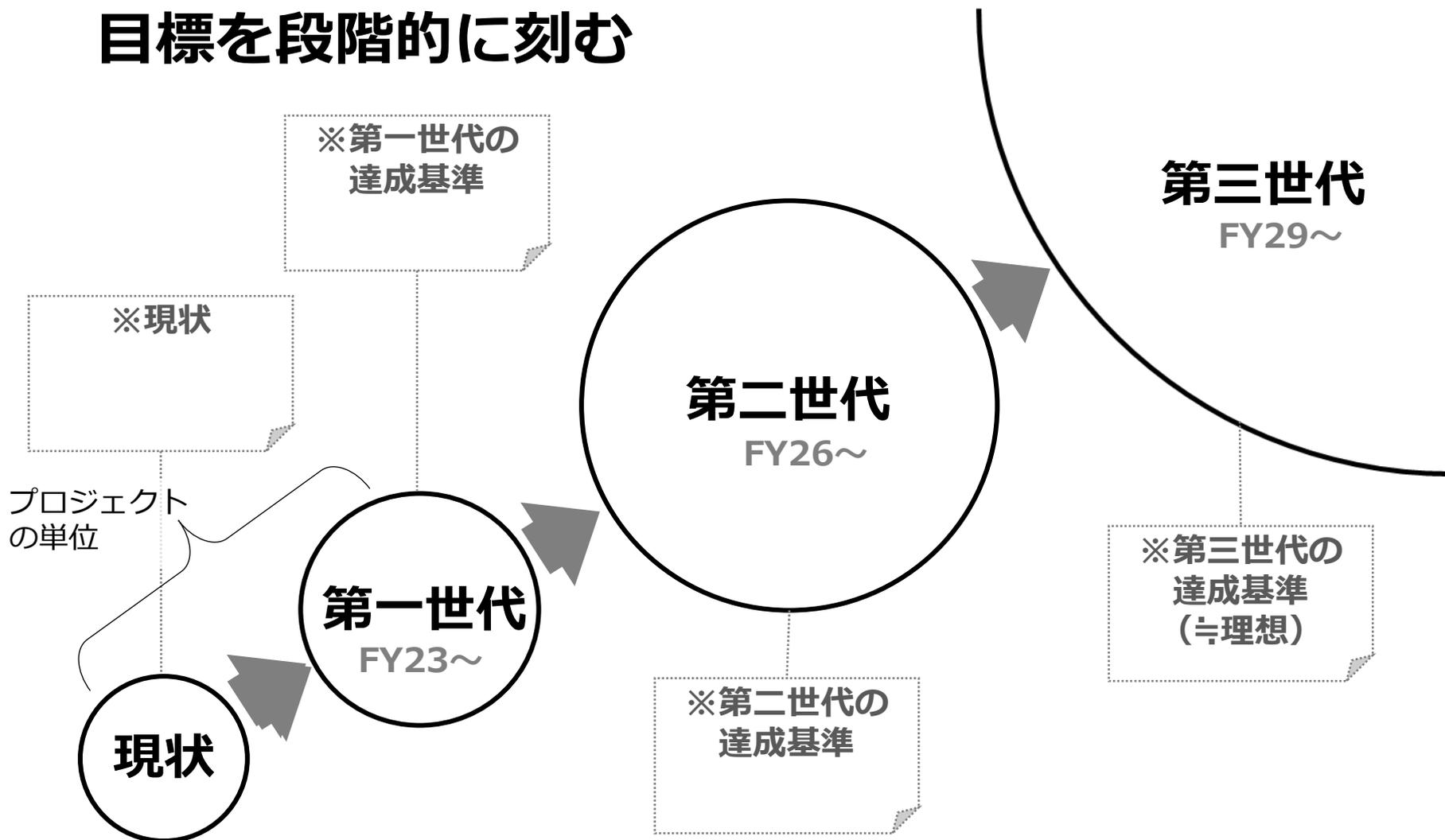
目標

現状と理想の間、達成基準と期限が明確



世代計画

目標を段階的に刻む



課題の優先度評価

評価基準を決めてから課題を優先順位付けする

評価基準の 選択

	基準 a	基準 b	基準 c	

評価基準の 決定

	財務 効果 a	実現 時期 b	投資 金額 c	総合 評価 a*b*c

課題の評価と 優先順位付け

	財務 効果 a	実現 時期 b	投資 金額 c	総合 評価 a*b*c
課題1	1	3	5	15
課題2	6	3	10	180
課題3	10	7	2	140
:	↓	↓	↓	

(例)

- 財務効果
- 戦略寄与度
- 顧客要求
- 緊急度
- 実現時期
- 投資金額

(例) 財務効果 (万円/月)

- 1点 … ~100
- 3点 … 100~300
- 5点 … 300~500
- 7点 … 500~1000
- 10点 … 1000~

- 評価軸ごとに各課題を評価する
- 最後に総合評価を算出する
- 総合評価順に課題を優先順位付けする

課題提案書（企画書）



解くべき課題を定義する

企画名	
解決すべき課題	※ネガティブワードで記述。 施策案と混同しないように。
背景	※課題を解かねばならない理由、 企画の必然性
理想	※完全に課題が解決された時の 目に浮かぶような わくわくする具体的な姿を提示する
目標	※理想に至らないとしても、今回の企画で ここまで達成して欲しいという水準
施策案	※施策の候補。今後の検討によっては棄却される。 施策を決めつけてはいけない。参考程度に。

責任者 _____

作成日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

投資起案書



経営者に投資の合理性を伝える公式文書

起案名		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none">現状の設備状況・機器状態・稼働率・保守コスト・故障頻度・影響要因、等市場・法規制・競合他社・技術動向	<ul style="list-style-type: none">※ 課題の切迫性と投資の必要性を伝える※ 具体的なデータで現状を示す
目的と狙い・目標	<ul style="list-style-type: none">狙い・ビジョン、持続的成長への貢献コスト削減、生産性向上、安全性向上顧客満足度向上、期限と達成基準	<ul style="list-style-type: none">※ 経営方針や事業計画と整合させる※ 導入のメリットや未来像を具体的に示す※ 第三者情報で信頼性を高める
施策とスコープ	<ul style="list-style-type: none">投資する設備・機器・システムなど今回は投資しない範囲	<ul style="list-style-type: none">※ 過不足の無い範囲設定※ 初期投資・運用・維持コスト等漏れなく※ 過去事例・他社事例を引用
投資回収計画	<ul style="list-style-type: none">投資金額、どれくらいの期間でどの程度のリターンが見込めるかの数値と計算式	<ul style="list-style-type: none">※ 具体的で信頼性のあるデータの収集※ 松竹梅で投資回収パターンを示す※ キャッシュフローへの影響も示す
実行計画	<ul style="list-style-type: none">マイルストーン、スケジュール、リソース体制と関係者の役割定義、会議体	<ul style="list-style-type: none">※ 実現可能であることを示す
リスク	<ul style="list-style-type: none">技術・財務・運用上のリスクと管理計画	<ul style="list-style-type: none">※ リスクの透明性と現実的な対応策※ 専門家の意見も示す

起案者 _____

作成日 _____ 年 月 日

プロジェクト憲章

チャーター



何度でも立ち返るプロジェクトの拠り所

プロジェクト名		
解決すべき課題	スコープ	
※施策ではなく「課題」を記載 ※否定的表現を使う	※本プロジェクトで「扱う」範囲と「扱わない」範囲を明記	
目標・達成基準	マイルストーン	
※達成したか否か白黒ハッキリする基準 ※できる限り定量的に定義	※どのステップをいつまでに終わるか ※期日を年月日で明確に定義	
背景・必要性	体制	
※なぜ「いま」解決する必要があるのか ※熱意が伝わる洗練された表現で記述	※誰が何の役割で何%工数で参加するか ※プロジェクトと個人の契約として定義	
改革リーダー _____	責任者 _____	承認日 _____

1. 目標定義

- 腹落ちするまで何度でも「三方よし」のビジョンを練る
- 目的・理想・使命・価値観を明文化する
- ビジネスモデルキャンバスを作成する
- プロジェクトチャーターを作成する



設計6ステップ ステップ2 調査

事実データを収集する

(世のため)

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

(人のため)

顧客要求 理解

- 定性情報
- 定量情報
- 人間中心
- セグメント
- ペルソナ
- 観察・共感
- 要求分析
- 行動
プロセス

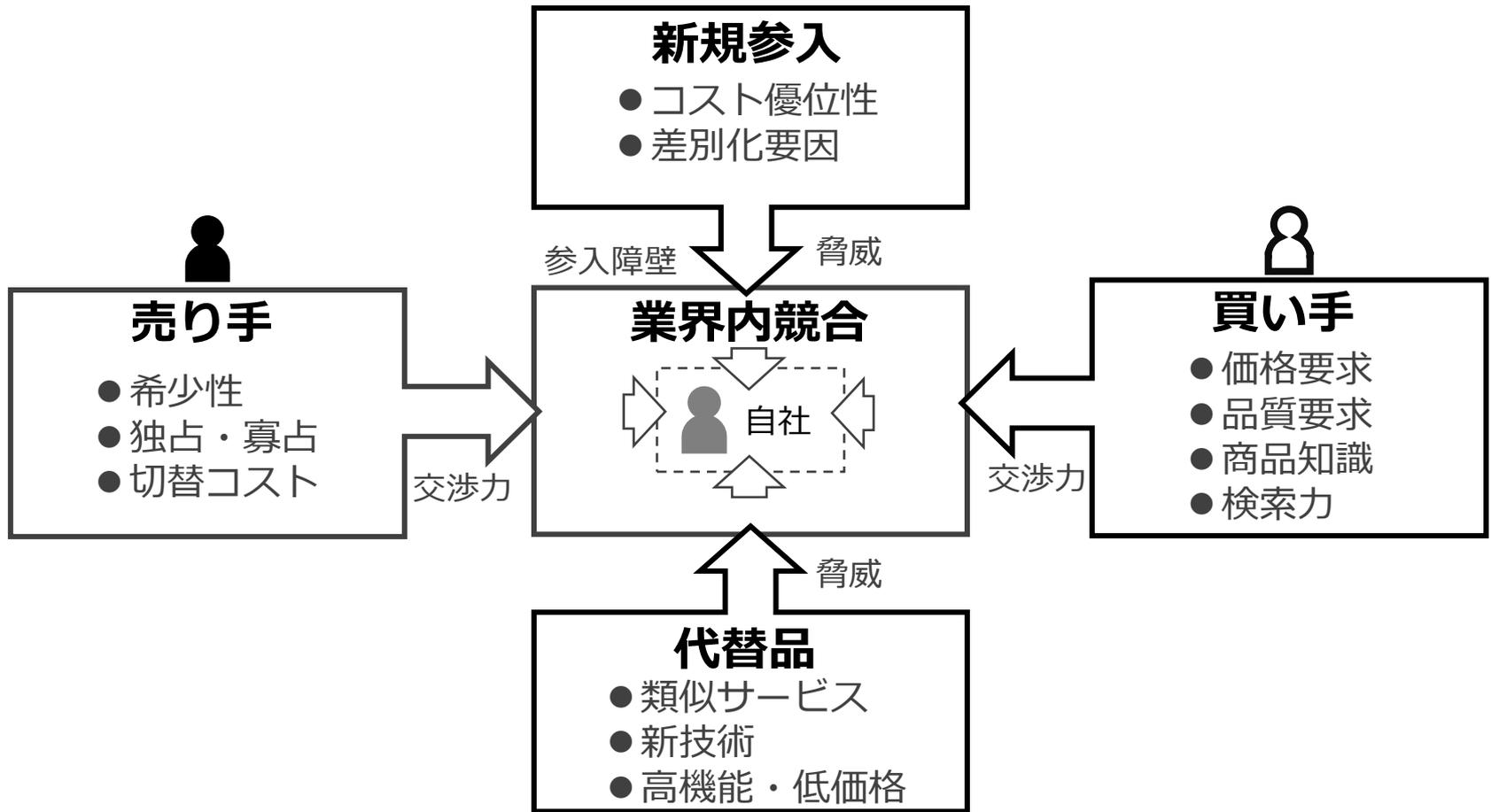
(私のため)

自社能力 把握

- 組織特性
- 財務状況
- プロセス
- システム
- 人材
- データ
- 競争力
- 改革力
- 企業文化

5 フォース分析

5つの利益圧迫要因で事業環境を構造的に把握



競争環境の分析を通して、自社の強みを発揮し続けられるポジションを見つける

事業を試行して、妥当性を測定する

- **PoC** (Proof of Concept : 概念実証)
技術的な実現可能性の検証
- **PoV** (Proof of Value : 価値実証)
顧客評価などを通して
製品やサービスが実際のビジネス環境で
生み出せる価値を評価
- **PoB** (Proof of Business : 事業実証)
収益性、市場性、持続可能性などを評価
- **プロトタイプ**
必要最小限の機能のみを
実装した模型
- **モックアップ**
外見のみ精密に作った模型
- **イメージイラスト、
イメージボード、
キービジュアル**
企画を絵として提示
- **デモシナリオ、
ヴィジョンムービー
キーストーリー、プロット**
企画を物語として提示

2. 調査

- **環境・顧客・自社を調査する**
 - 外部環境調査
 - 顧客要求理解
 - 自社能力把握
 - 5フォース分析
- **試行・試作で事業の妥当性を測定する**
 - PoC
 - プロトタイプ
- **必要なら目標定義と調査を繰り返す**



設計 6 ステップ ステップ3 概要設計

顧客とのインタフェースである
サービスを定義する

サービスとは

サービスとは、顧客に提供される無形の役務



顧客が感じる商品の価値は、**製品**と**サービス**の組合せであり
製品が一般的になるほど、**サービス**が差別化の主要因になる

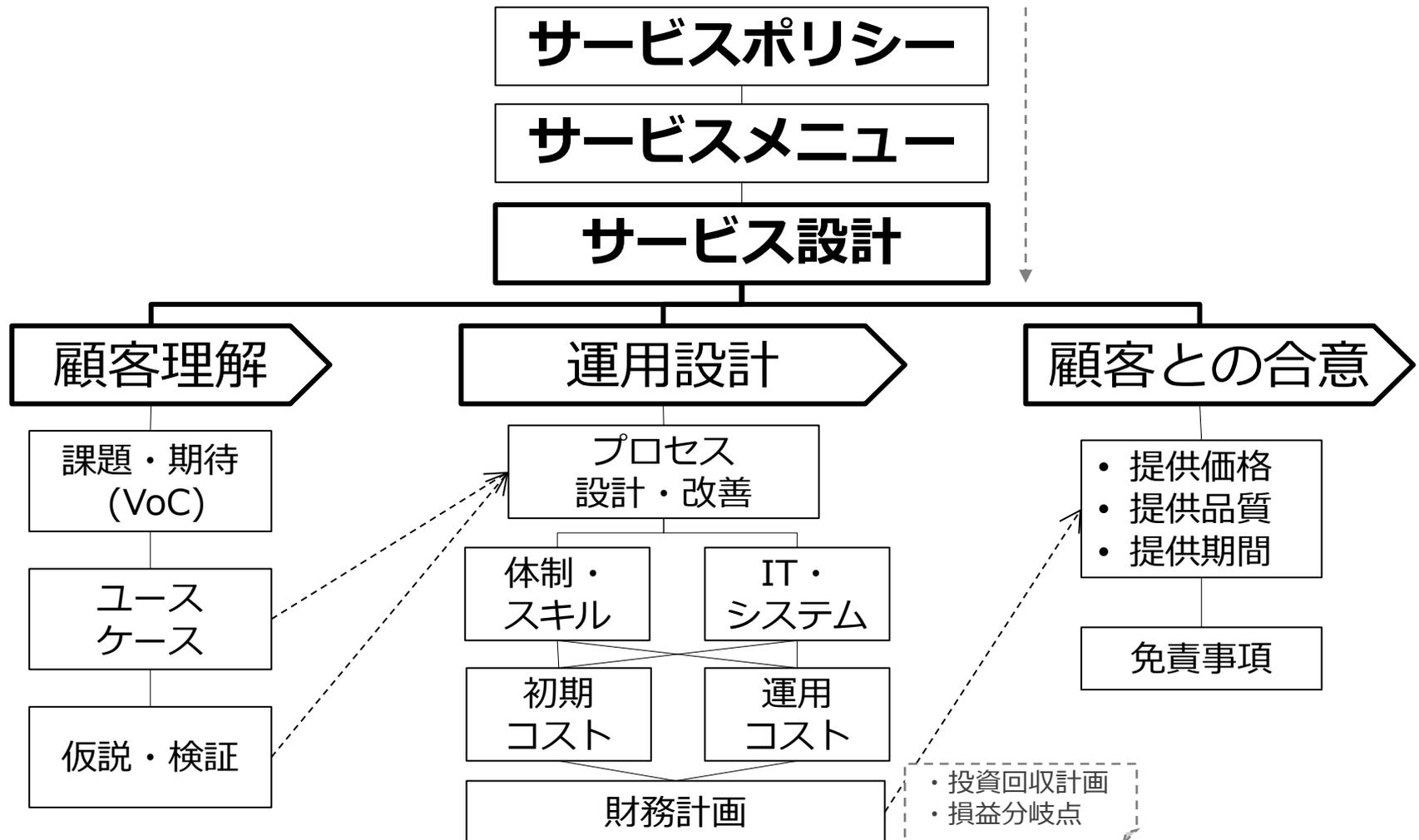
良いサービスの条件

サービスの良し悪しを 決めるのは 顧客

良いサービス	悪いサービス
顧客の 期待 に応える	顧客の期待を裏切る
顧客の 心情 に配慮し 顧客の 自尊心 を満たす	顧客の心情に配慮せず 顧客の自尊心を傷つける
意外 な価値が 提供される	一般的な価値にすら 到達していない
顧客が料金や時間以上の 価値 を感じる	顧客が料金や時間分の 価値を感じない
個々に 特別扱い する	まとめて粗雑に扱う
言われなくても 潜在ニーズ に応える	言われたことにも 応えられない
進化 し続ける	劣化 し続ける

サービス設計 | 全体像

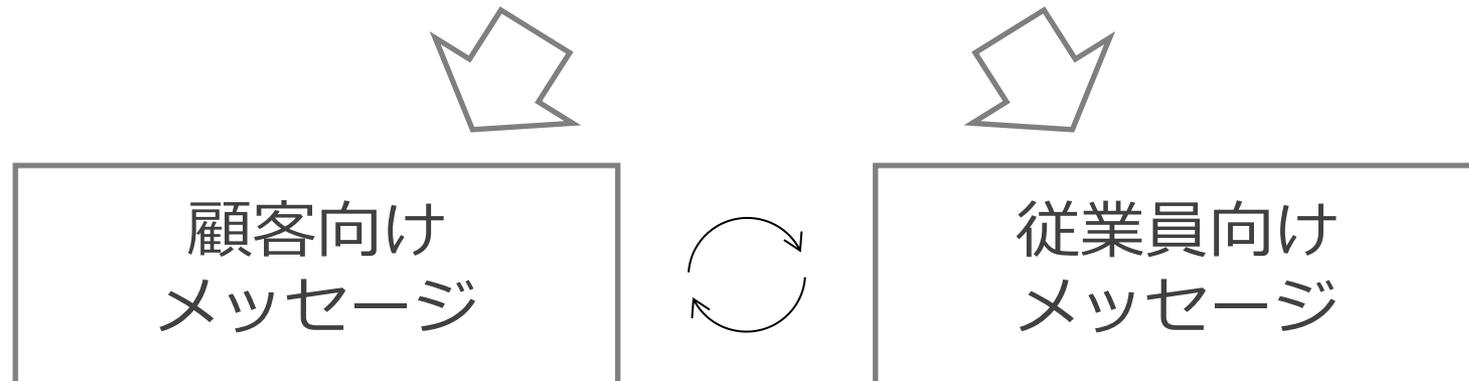
ポリシーに従いメニューを構成し、細部を設計する



サービスポリシー

ポリシーの選択が、サービス設計の全てに影響を与える

	価格	品質	雰囲気
松	高価	最高級	特別感
竹	お値打ち	標準的	安心感
梅	最安値	必要最低限	気軽

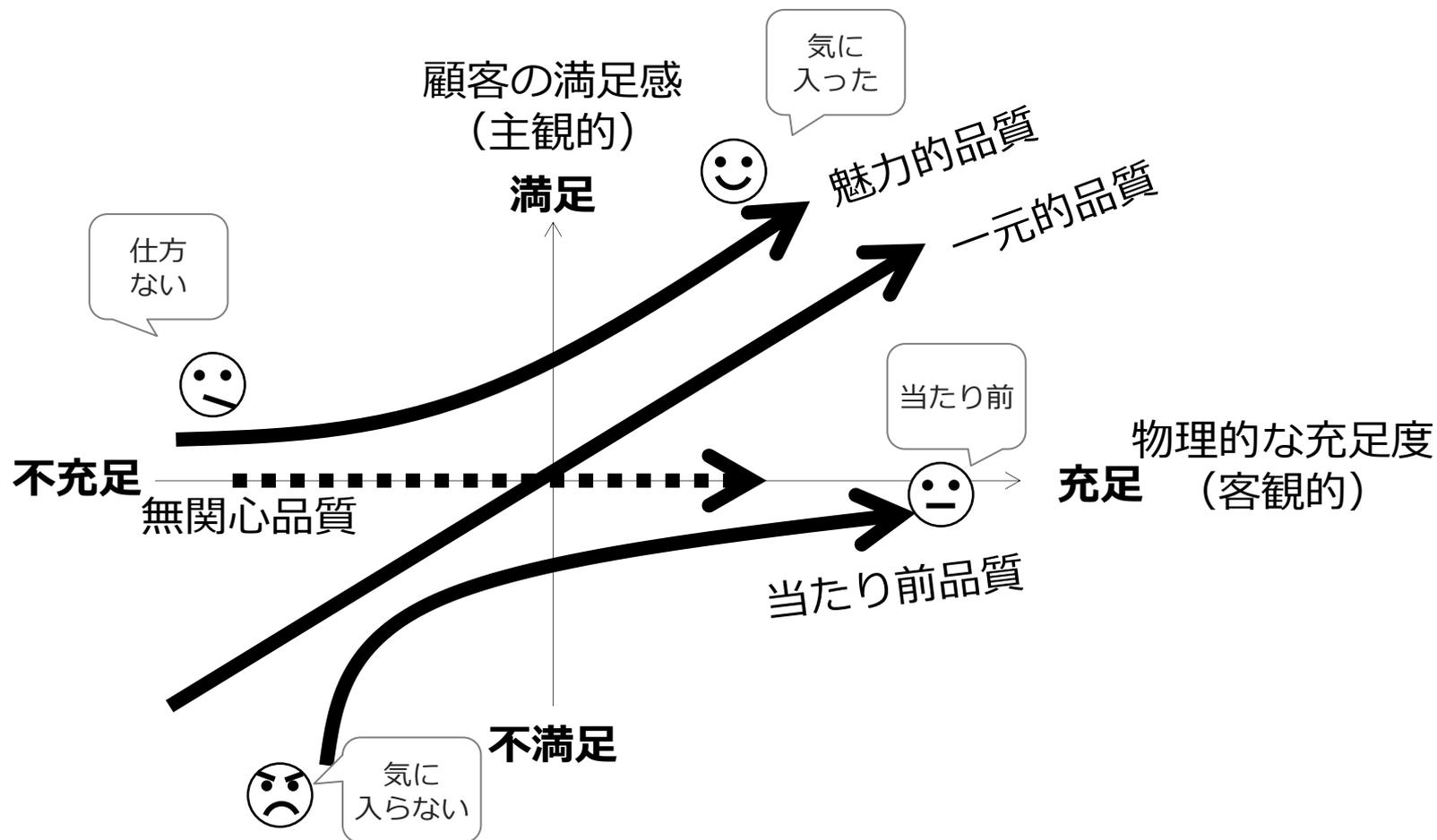


サービスは「合理的水準」に標準化する

1. **サービス品質のバラツキ**による
混乱・不満を避けることができる
 - ・ 不安定感の回避
 - ・ 過剰サービスの回避
2. サービス要求の変化に、全サービスが、**俊敏かつ齊一的に追従**できるようになる
3. サービス標準化が**プロセス標準化**に繋がり、各サービス間での要員（担当者・管理者）の流動性が高まり、コストを最適化できる

サービスポリシー

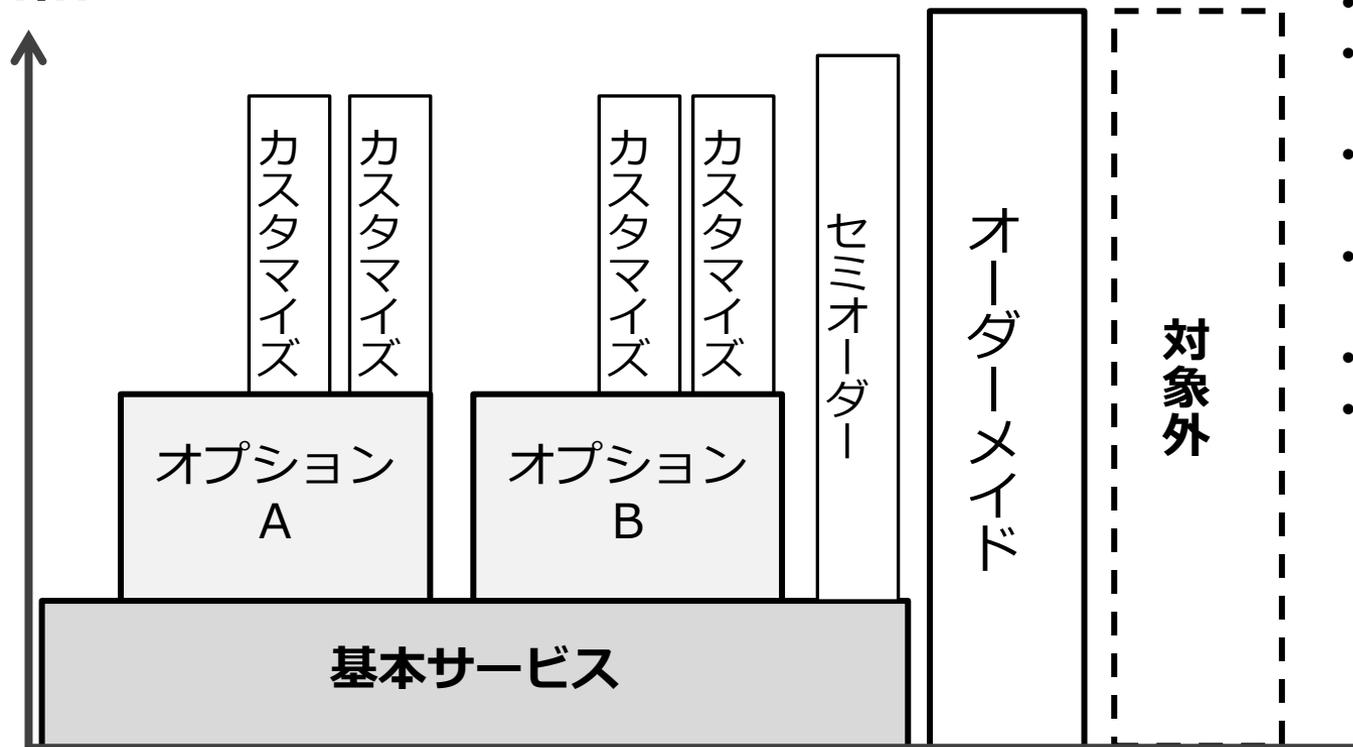
狩野モデルで、顧客満足度を高める品質要因を検討



サービスメニュー

顧客との関係の ありたい姿を、メニューで示す

価格



設計要素：

- 差別化
- 顧客にとっての分かりやすさ
- 価格帯
(松竹梅)
- 品揃数
(選択肢の多さ)
- アップセル
- クロスセル

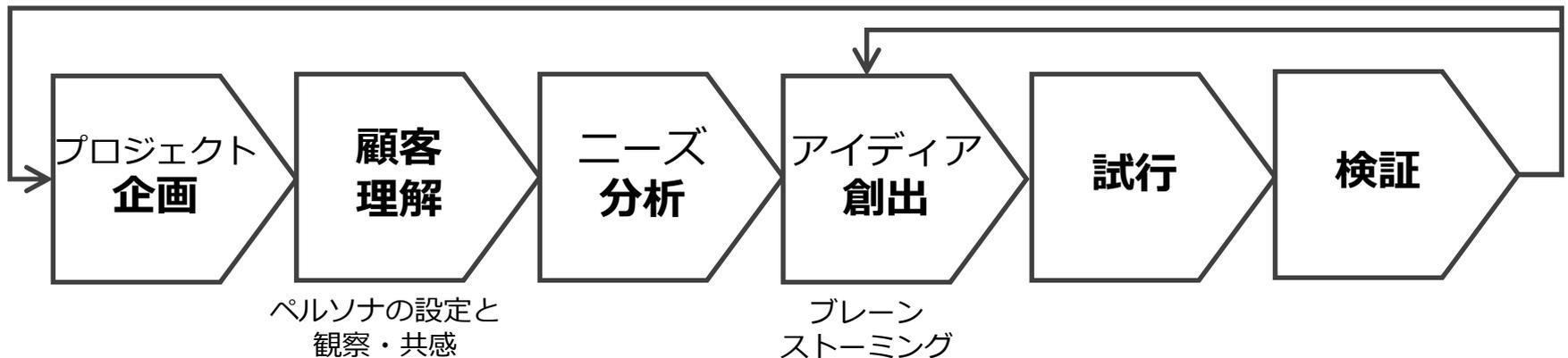
サービス運用設計

顧客目線で、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 (デザイン思考)



3. 概要設計

- 商品 = 製品 + サービス
- サービスを設計する
 - サービスポリシーの決定
 - サービスメニューの設計
 - サービスの運用設計

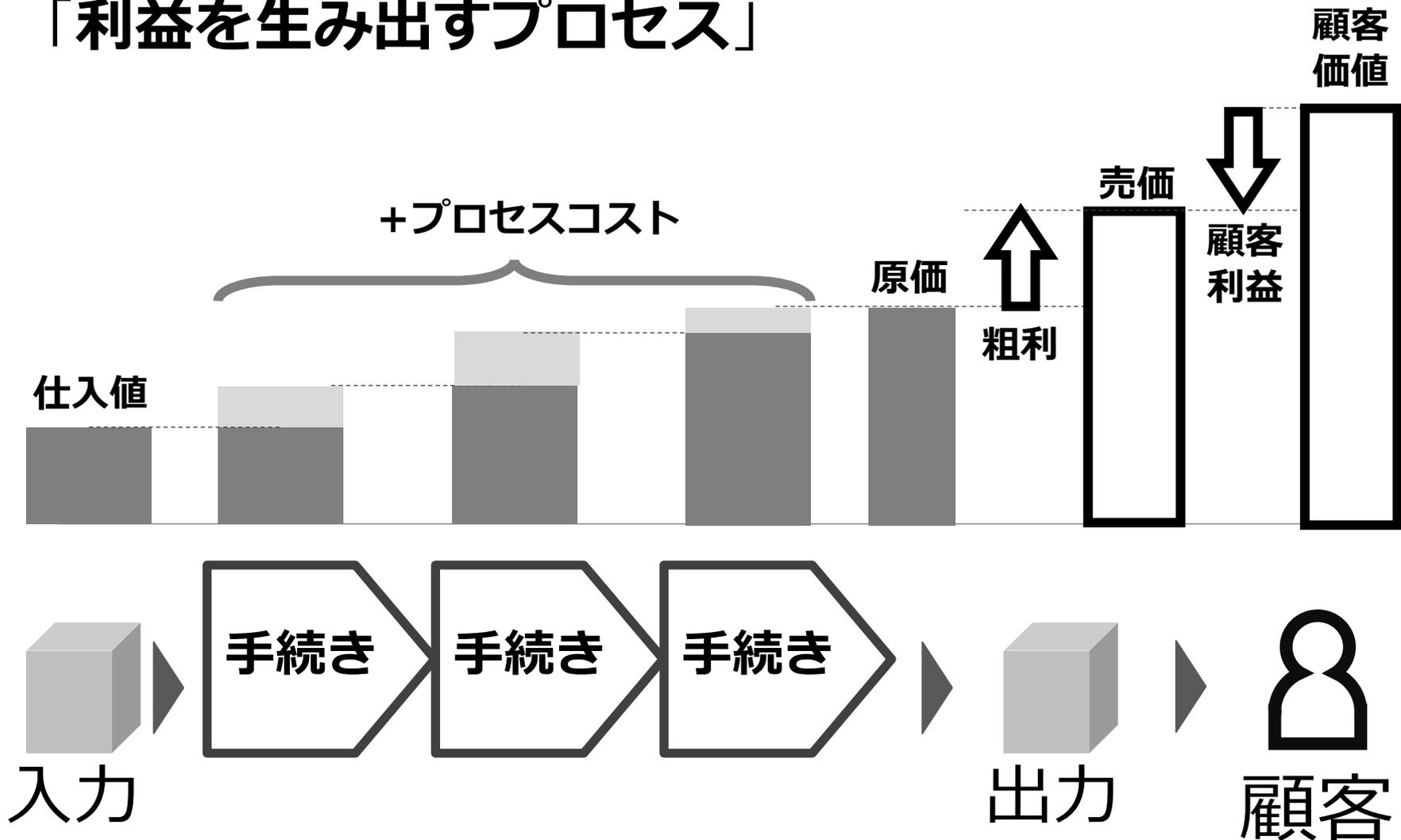


設計 6 ステップ ステップ4 詳細設計

サービスを実現する
ビジネスプロセスを定義する

ビジネスプロセスとは

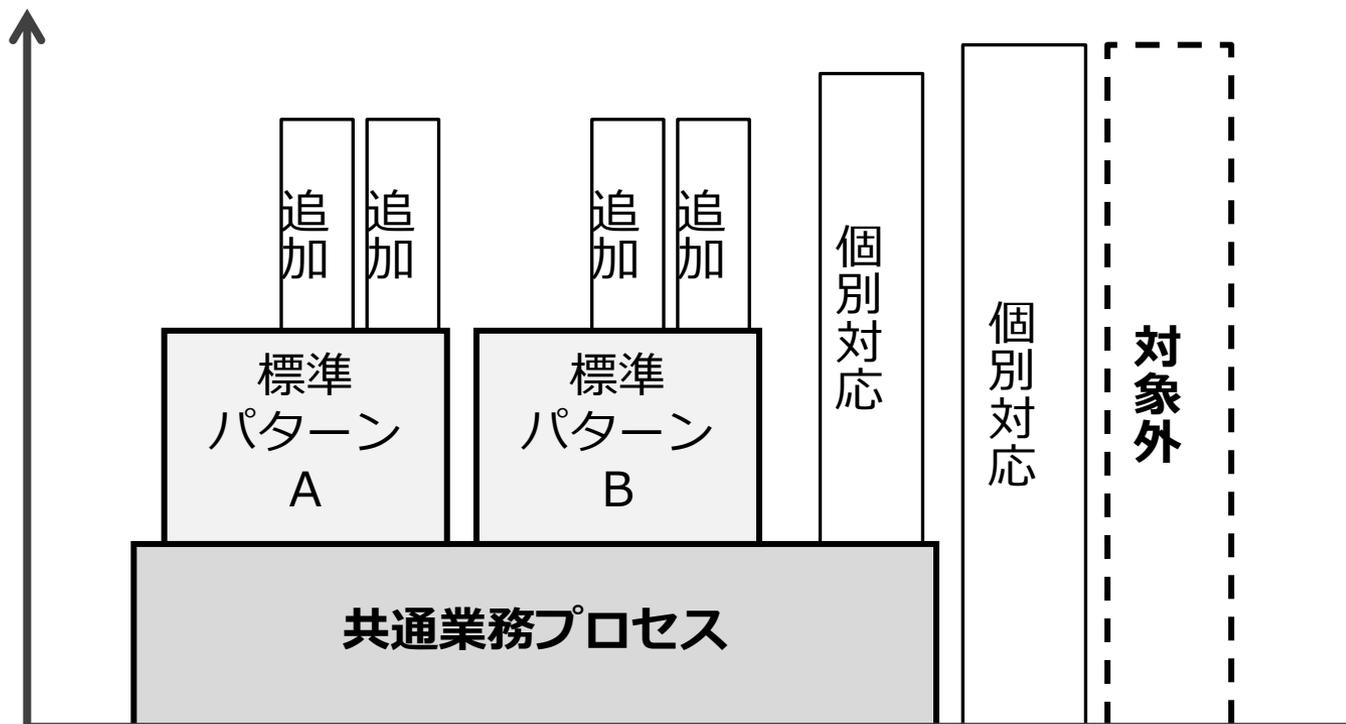
「利益を生み出すプロセス」



ビジネスプロセスの構造化

サービス体系に合わせて標準プロセスをパターン化する

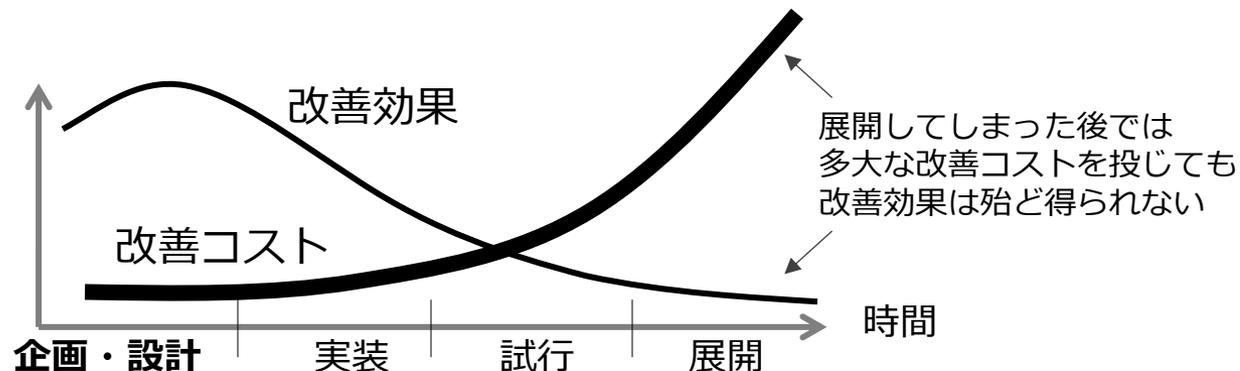
コスト



プロセス設計の指針

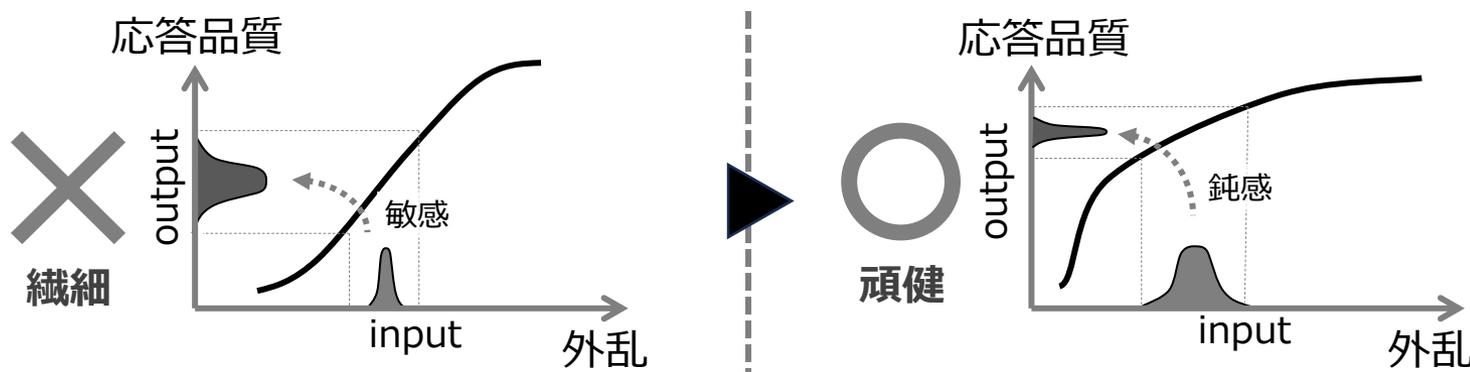
● フロントローディング

- ・ 上流工程で品質を作り込むほうが、費用対効果が高い



● ロバスト設計

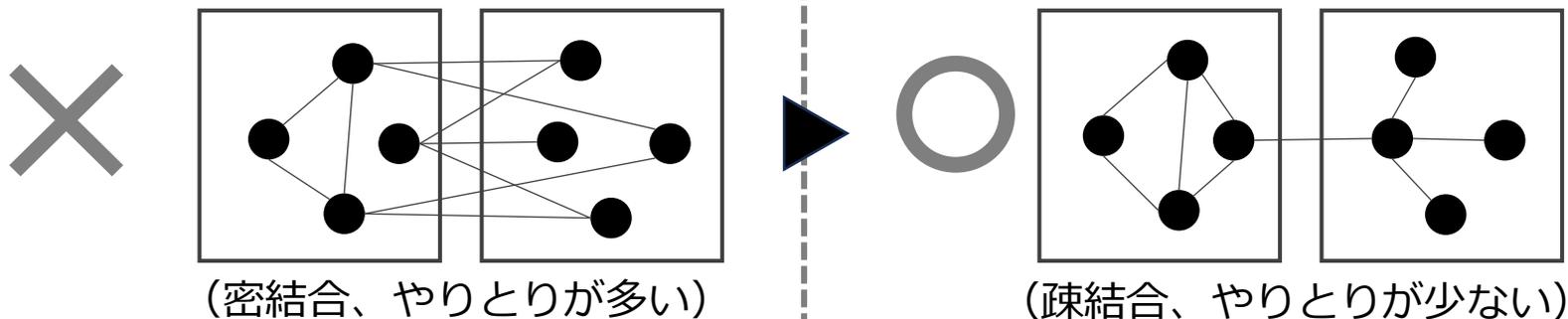
- ・ 入力への少々の外乱では、出力が大きく揺らがないよう、余裕を持たせる



プロセス設計の指針

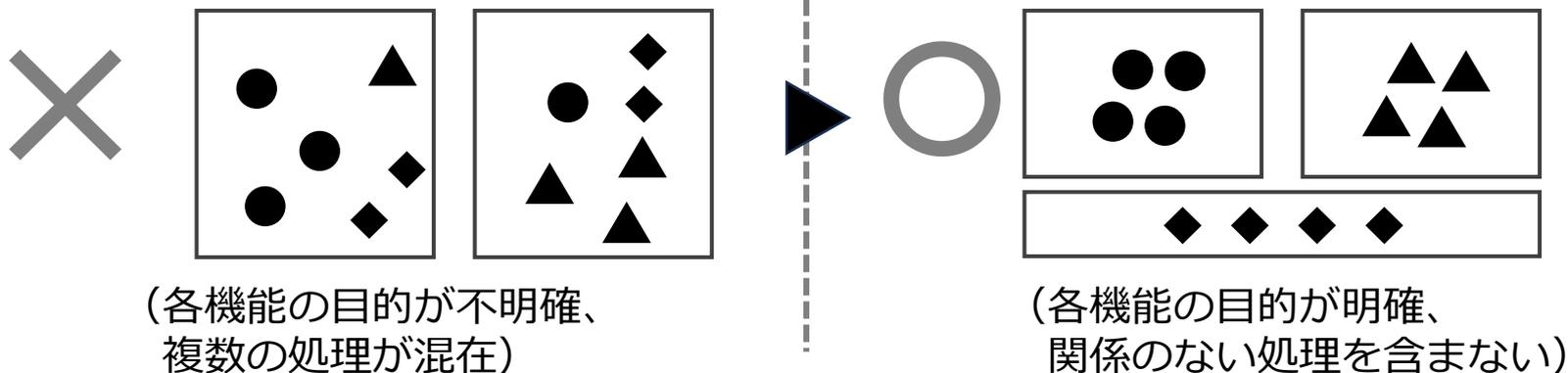
● 結合度を下げる

- やりとりはシンプルに。お互いが独立に動き改善できるように。



● 凝集度を上げる

- 各要素の目的や機能を明確に。適当に寄せ集めない。



プロセス設計の指針



設計指針	内容	守るメリット	守らないデメリット
目的→手段	目的を明確にしてから手段を選択	最適な手段が選択される	やりやすい手段に流れてしまう
全体→部分	全体を俯瞰してから部分を詰める	構造が明確になり漏れや重複を防げる	細部に拘泥し非効率な設計になる
抽象→具体	まずコンセプトやポリシーに合意	設計の方向性が揺らがない	いつまでも試行錯誤が続く
原因→対策	原因を突き止めてから対策を設計	必要最小限の対策を打てる	大袈裟すぎたり的外れな設計になる
事実→選択	事実を収集して合理的な選択を行う	選択理由を説明でき合意を得やすい	思い込みや感情で突っ走ってしまう
基準→判断	基準を先に決め、判断を後に	判断を誤っても基準を変えれば良い	判断の一貫性が崩れ自己矛盾に陥りがち

4. 詳細設計

- サービスメニューに合わせて
ビジネスプロセス構造を定義する
- プロセスの設計原則に従う
 - フロントローディング
 - ロバスト設計

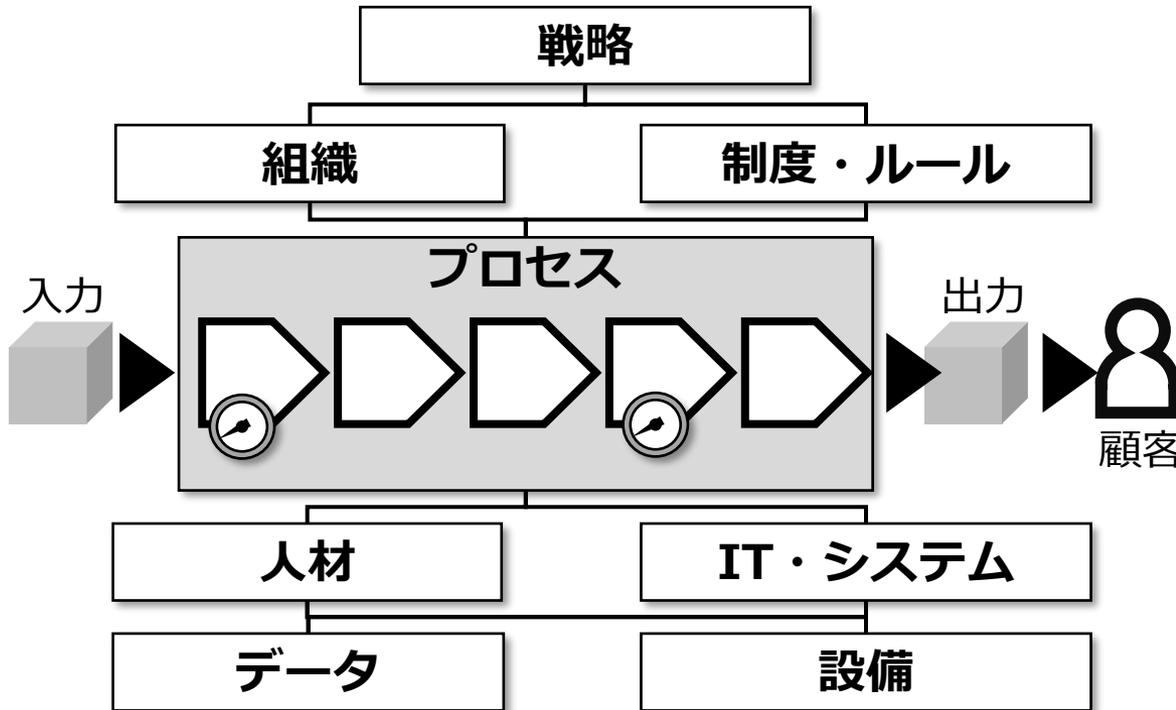


設計 6 ステップ ステップ5 実装

ビジネスプロセスを実現する
人材・ITシステムを実装する

プロセスの設計と実装

プロセスの 設計改善と 能力評価を 繰り返す



《評価項目例》

- 戦略との整合性
- 組織ミッションの実現度
- 制度・ルールの浸透度
- 品質・顧客満足度
- 効率性・性能・スピード
- ロバスト性・リスク耐性
- 保守性・移行性
- セキュリティ
- 環境負荷
- 人材活用・育成手順
- IT活用・新技術導入
- データ活用
- 設備活用



- シミュレーション
- パイロットテスト

- プロセス能力評価
- KPI評価

- リスク分析
- コンティンジェンシー

システム要件定義

システムに求められる要件を漏れなく定義する

項目	内容
概要	目的、背景、課題、期間、達成基準、システム構成図、予算、体制、用語
業務要件	業務一覧、業務フロー、規模、スケジュール、場所、システム化範囲
機能要件	機能一覧、入出力仕様、UI要件（画面、画面遷移、帳票）
非機能要件	信頼性・可用性、処理性能、拡張性、運用・保守性、移行性・移植性・互換性、セキュリティ、コンプライアンス、環境負荷
システム要件	技術要件（プラットフォーム、開発言語、フレームワーク、外部ソフトウェアのライセンス管理）、外部インタフェース要件、データ要件（データモデル・データフロー・データ品質・データ規模・データ管理）
品質要件	品質基準（管理基準、許容範囲）、テスト要件（テストケース、テスト方法、テスト環境）
運用要件	移行計画、教育、運用・保守、システム監視、バックアップ、災害復旧計画

システム開発手法

各開発手法の特徴を理解し、テーラリングして使う

	ウォーターフォール型	アジャイル型
特徴	<ul style="list-style-type: none">要件定義→設計→実装→テスト→保守と一方向にフェーズを進める初期に全要件を確定し、各フェーズは完了しないと次に進めない大規模システムやハードウェア開発に適している	<ul style="list-style-type: none">短い反復（スプリント）のサイクルで進行。各スプリントは計画、実行、レビュー、調整を含む顧客フィードバックを頻繁に取り入れ、柔軟に対応する必要があるプロジェクトに適している
長所	<ul style="list-style-type: none">初期段階で全体像が明確になる計画が明確で、進捗を管理しやすいドキュメントを整備を重視するため、プロジェクトの進行状況が明瞭	<ul style="list-style-type: none">常に動作するソフトウェアが存在し、迅速なフィードバックと調整が可能変更要求に柔軟に対応できる継続的なデリバリーが可能で、早期から価値を確認・提供できる
短所	<ul style="list-style-type: none">要件の変更が難しく、要件定義後の修正がコストが高い顧客が進行状況の大部分を見ることができず、完成まで結果が見えにくいリスクが後半に集中する長期間、開発が滞る可能性がある	<ul style="list-style-type: none">ドキュメントが少なく、大規模になるほど統制が難しくなる高度で緊密なチームワークとコミュニケーションが要求されるスコープが膨らみがち長期ビジョンが曖昧になりがち

ITの基本知識



ITパスポート試験の出題範囲と関連用語

1	企業活動	PDCA、損益分岐点
2	法務	知的財産、法令順守、ガバナンス
3	経営戦略 マネジメント	SWOT、PPM、CRM、SCM 顧客満足度
4	技術戦略 マネジメント	製造技術、広告手法、特許、 技術連携の現状確認と長期的戦略
5	ビジネス インダストリ	EC、POS、ICカード、RFID AI、IoT、ロボット
6	システム戦略	業務の自動化・効率化・活用促進
7	システム企画	要件定義、提案依頼書(RFP)
8	システム 開発技術	要件定義、設計、プログラミング、 テスト、保守、見積り
9	ソフトウェア 開発管理技術	開発モデル、開発手法 アジャイル
10	プロジェクト マネジメント	立上げ・計画・実行・監視・終結
11	サービス マネジメント	運用管理、サービスデスク システム環境整備
12	システム監査	ITガバナンス、内部統制

13	基礎理論	2進数、情報量、デジタル化 集合、数値解析、AI技術
14	アルゴリズムと プログラミング	データ構造、プログラミング言語 データ記述言語 (XML、HTML)
15	コンピュータ 構成要素	プロセッサ、メモリ、記録媒体 入出力I/F、IoTデバイス
16	システム 構成要素	クライアントサーバ、仮想化 Webシステム、性能・信頼性
17	ソフトウェア	OS、ファイル管理、バックアップ オフィスツール、パッケージ
18	ハードウェア	コンピュータ、入出力装置
19	情報デザイン	GUI、Webデザイン
20	情報メディア	音声、静止画、動画、情報圧縮 マルチメディア、AR、VR
21	データベース	DBMS、データの分析・設計 同時実行、排他制御、障害回復
22	ネットワーク	LAN、WAN、通信プロトコル インターネット、モバイル、IoT
23	セキュリティ	脅威と脆弱性、CSIRT マルウェア、入退室管理 認証技術、暗号技術

出典：IPA 情報処理技術者試験「試験要綱」2023.12.25 ver.5.3

5. 実装

- ビジネスプロセスを実行する仕組みを実装する
- ITシステムを実装する
 - 要件定義
 - 開発手法定義



設計 6 ステップ ステップ6 展開

目標の実現に向けて
ビジネスプロセスを展開する

成果物を速やかに必要な人に届ける計画を立て実行する

- 古い製品やサービスの**廃止・撤去**
- 新製品・新サービスの**段階的な展開**
 - 機能の部分的提供→全面的提供
 - パイロット→エリア展開→全面展開
 - 段階的な体制拡充
 - 量産体制・販売体制・サポート体制
 - 要員へのトレーニングと教育
 - 段階的なプロモーション強化
- 製品やサービスが企画通りの効果を発揮しているか
モニタリング、顧客フィードバック収集を継続する

プロセス能力評価

要求品質に基づいて評価指標を定義し、実測し続ける

要求品質 CTQ	評価指標 KPI	計画		実績		
		目標	USL, LSL	代表値	バラツキ	評価
手続きの 明確さ	手続きの問合せ [件/月]	25	USL:100 LSL: 5	中央値:22	最大値 : 47 最小値 : 17	○
手続き完了 までの早さ	手続き完了リー ドタイム[日]	2	USL: 5 LSL: -	中央値:1	最大値 : 10 最小値 : 1	○
差戻しの 少なさ	差戻し回数 [件/月]	4	USL:10 LSL: -	中央値:5	最大値 : 6 最小値 : 0	×
起票の 簡易さ	起票時間 [分/件]	10	USL:240 LSL: -	平均値:8	最大値 : 360 最小値 : 2	○
回答の 明確さ	確定回答率[%]	80	USL:100 LSL: 50	平均値:55	最大値 : 100 最小値 : 45	×
:	:	:	:	:	:	:

6. 展開

- 目標の実現に向けて
段階的に展開する
- プロセス能力を実測し続ける



まとめ

プロセス設計 6つの掟 おきて



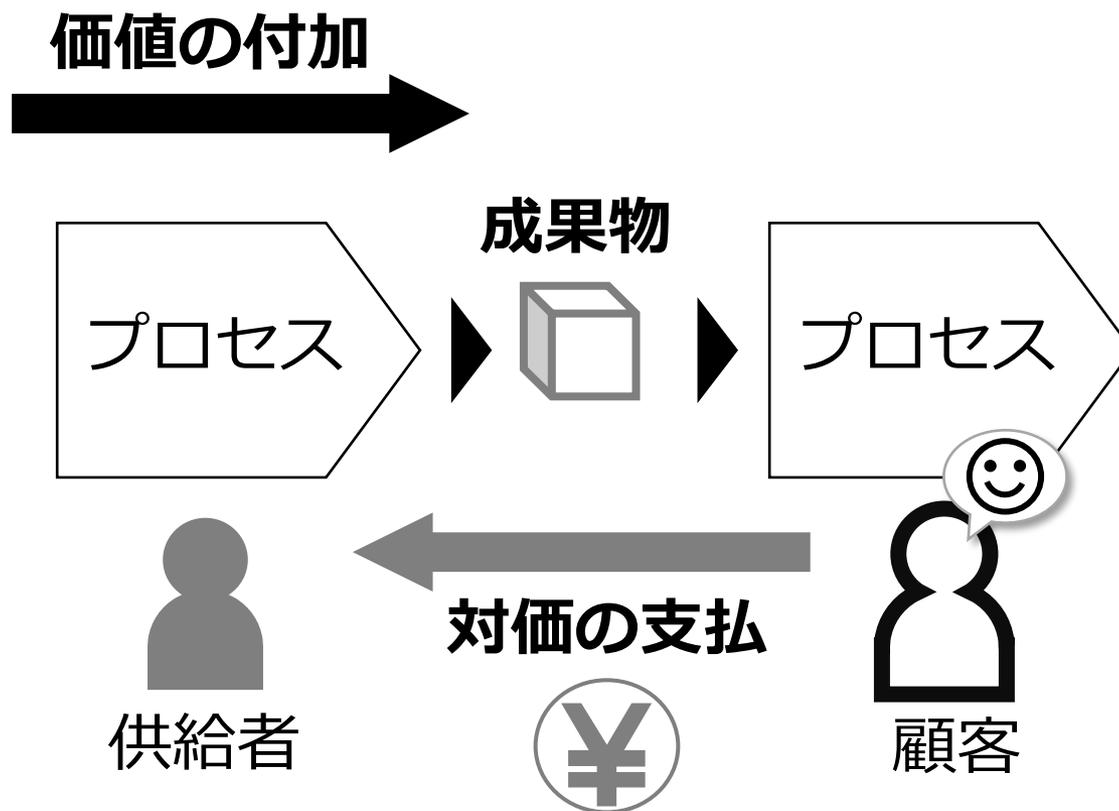
1. プロジェクトの**目標定義**を疎かにしない。
さもなくば、長い設計活動は 揺らぎ 迷走し 頓挫する
2. 環境を十分に**調査**せずに設計に取り掛かってはいけない。
さもなくば、成果物は自己満足で価値の低いものに堕ちる
3. 顧客中心の**概要設計**を疎かにしたまま詳細設計に進まない。
さもなくば、顧客価値の低いサービスになってしまう
4. 合理的な**詳細設計**をせずに実装に進んではいけない。
さもなくば、成果物の効率や保守性が低くなる
5. 設計に照らして**実装**と検証を繰り返さねばならない。
さもなくば、実装者の都合で設計意図と異なる成果物になる
6. 綿密な**展開**を計画しない内にプロジェクトを終わらせない。
さもなくば、せっかくの成果物が目標通りに行き渡らない

參考資料

付加価値連鎖
Value Chain

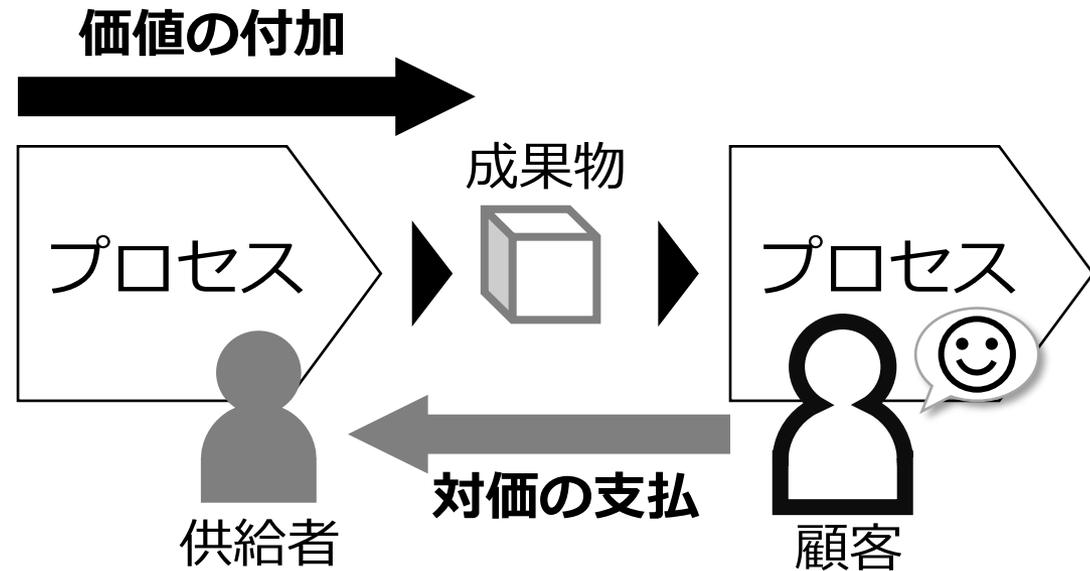
顧客

顧客とは、成果物の対価に 決定権を持つ 後工程



顧客とは

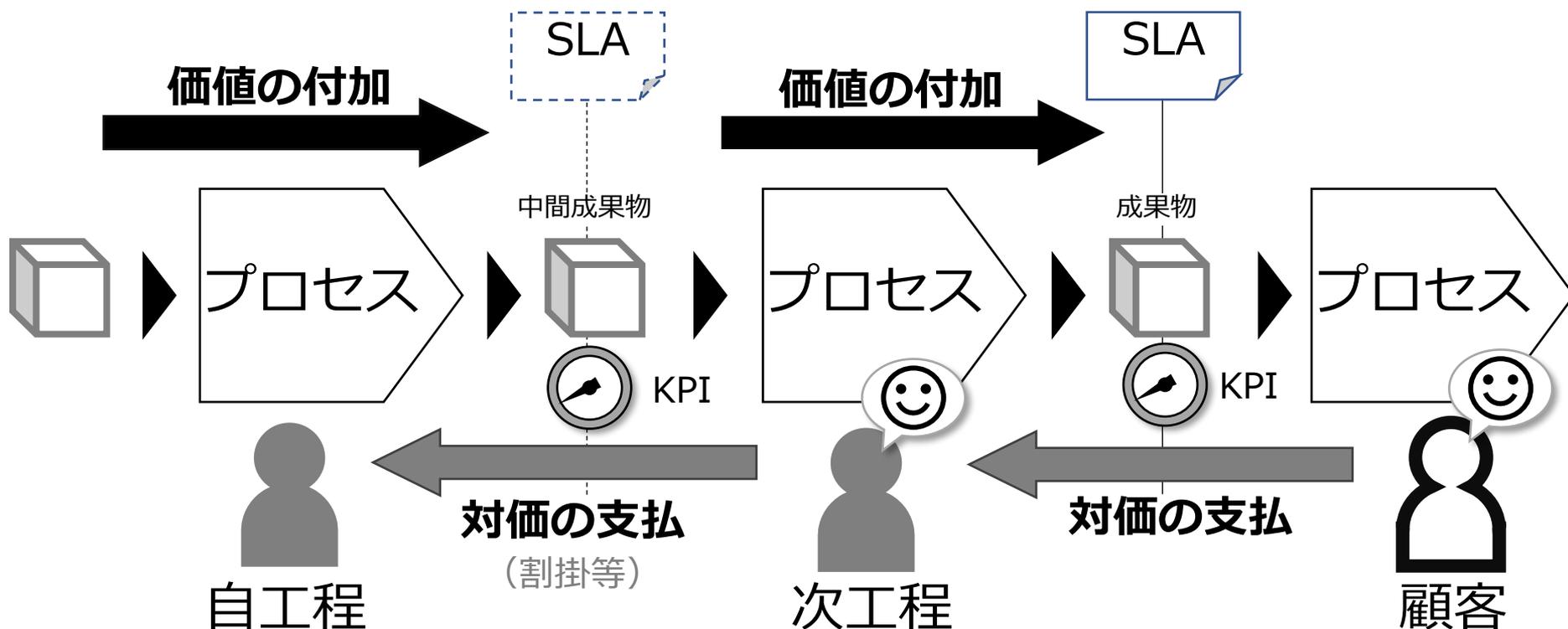
お金以外の関係でも幅広く 顧客を定義できる



ビジネス	売り手	買い手
労働	サラリーマン	経営者
社内サービス	スタッフ	ライン
教育	教師・親	子供
恋愛	自分	恋人

付加価値連鎖

どの工程にとっても 次工程は顧客

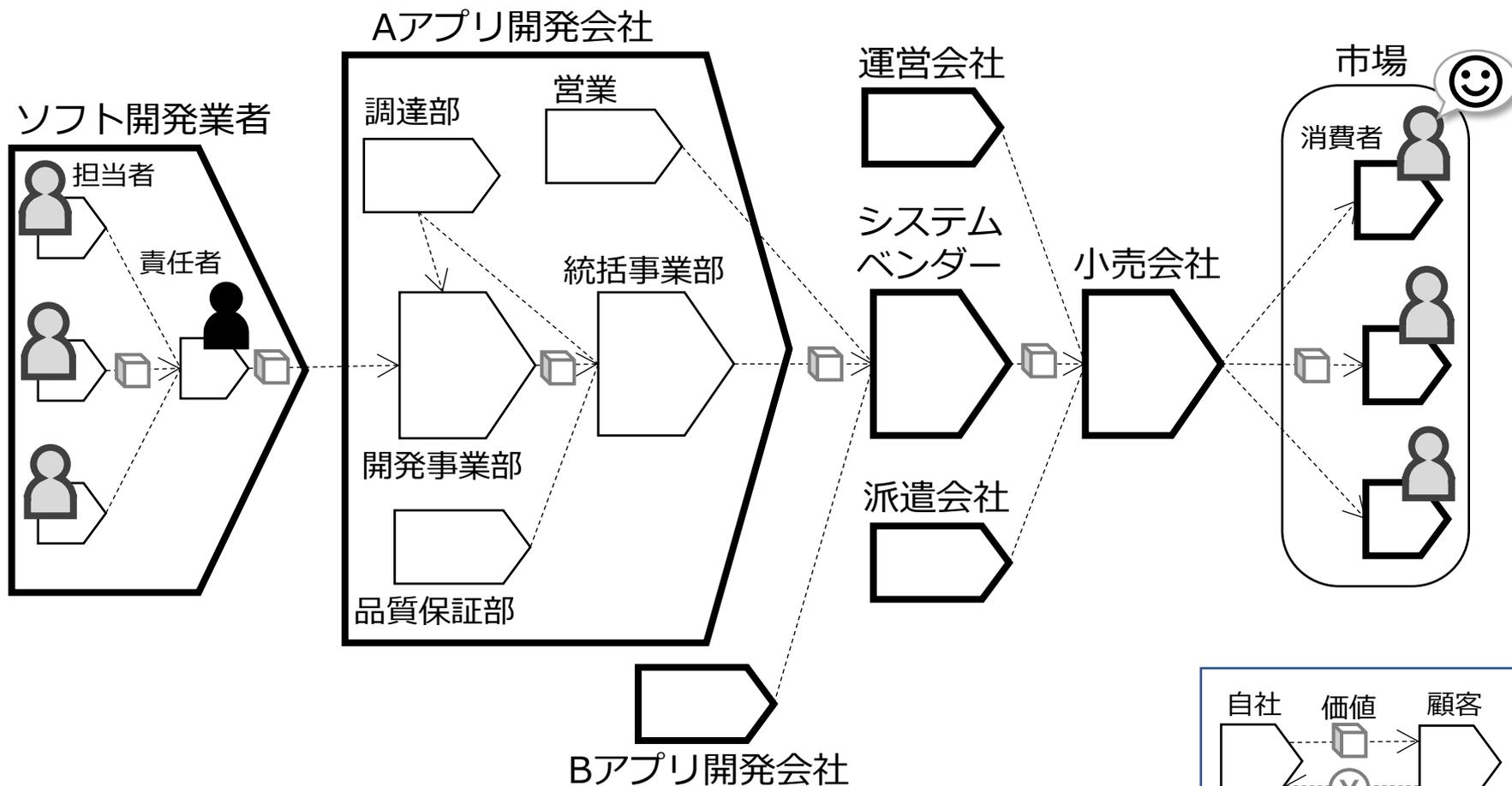


SLA = Service Level Agreement (次プロセスとの間のサービス水準の合意事項)

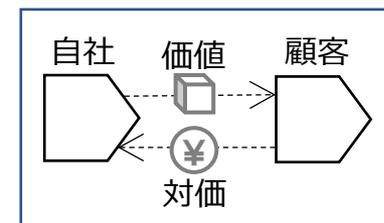
KPI = Key Performance Indicator (プロセスの効率性を測るための指標)

付加価値連鎖

社会 = 付加価値連鎖の総体

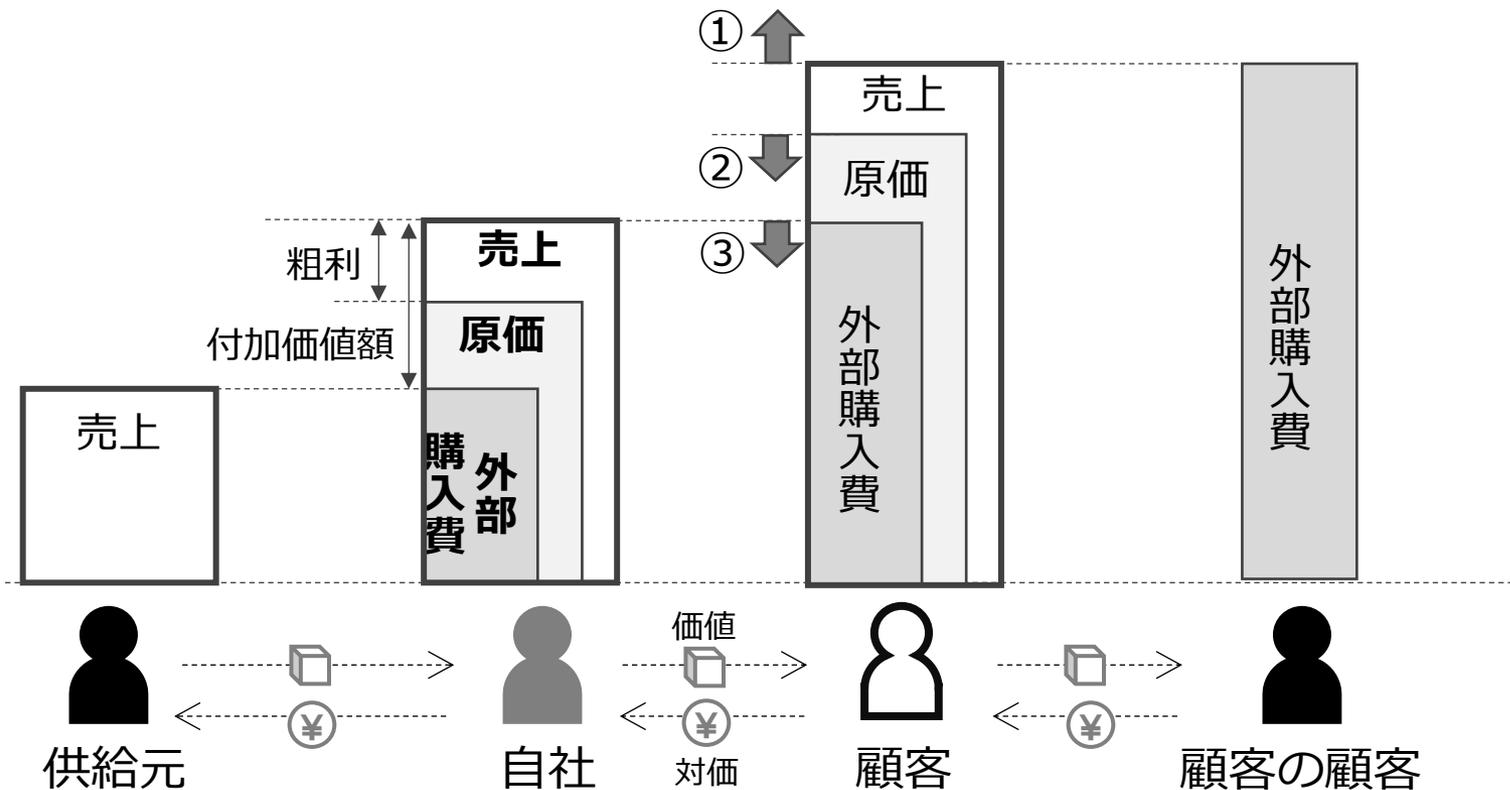


※あらゆる工程・階層に、「プロセス—顧客」関係が成立し得る。
 ※一般に、「顧客」は、「顧客の顧客」のニーズの一部を代表する。



付加価値連鎖

社会 = 付加価値連鎖の総体



顧客に提供する**価値**の効果

- ①：顧客の売上を向上させる
- ②：顧客の原価を低減させる
- ③：競合他社より安い

参考資料

プロセス設計 6 ステップ vs.
DFSS (DMADV)

DFSS (DMADV) 概観



プロセス設計の標準的な手法

手順

D (定義)
Design

1. ビジョン策定
2. 世代計画作成
3. SIPOC作成
4. チャーター作成

M (測定)
Measure

1. 顧客sの特定
2. VoC収集
3. CTQs特定

A (分析)
Analyze

1. 設計コンセプト決定
2. 概要設計
3. 概要設計の評価

D (設計)
Design

1. 詳細設計
2. 詳細設計の評価
3. パイロット計画
4. プロセス管理計画

V (検証)
Verify

1. パイロット実施
2. 本稼働準備
3. プロジェクト完了

ツール

• ビジネスケース (ROI)

• 顧客セグメント
• 狩野法

• ボトムアップ法
• トップダウン法
• ピューマトリクス
• マストウォント分析

• プロセス表記法
• プロセス能力評価
• ロバスト性評価
• シミュレーション

• フルスケール計画
• プロセスオーナー制度
• プロセス文書化

成果物

• チームチャーター
• 世代計画
• 実行計画
• SIPOC

• VoC一覧
• CTQマトリクス
• QFD
• 仕様決定根拠

• コンセプト設計
• 概要設計
• 概要設計の評価
• リスク評価

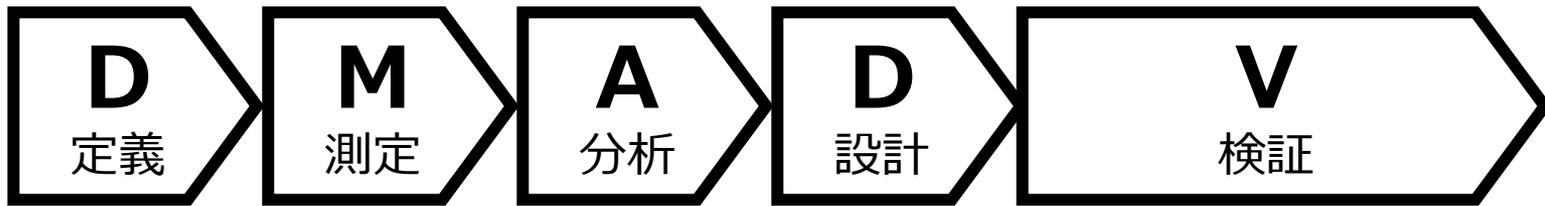
• 詳細設計
• 詳細設計の評価
• リスク評価
• パイロット計画

• パイロット評価
• 本稼働評価
• 課題リスト
• リスク評価

DMADV vs. 設計6ステップ



設計6ステップは、DFSS - DMADV の簡易版



設計6 ステップ	1. 目標 定義	2. 調査	3. 概要 設計	4. 詳細 設計	5. 実装	6. 展開
基本 3思想						
顧客志向	◎	◎	◎		○	○
プロセス 思考		◎	○	◎	◎	○
データ 重視		◎			◎	○

參考資料

QFD - 品質機能展開

顧客ニーズ と 管理可能な設計要素 を関連付ける

設計段階で 確実に品質を作り込む

顧客の要求品質 (CTQ)と重みづけ			トレードオフ					競争比較
			コンシエール ジユ人数	メニュー数	記入欄数 依頼書必須	RPA 処理 対応率	Web 入力 対応業務率	
業務処理	依頼の簡易さ	4	△	○	◎		△	×
	処理完了までの短さ	6				○	○	-
	差戻しの少なさ	5		◎	△		◎	○
例外対応	問合せ回答の明瞭さ	7	◎	○				×
	たらい回しの少なさ	8	◎	○				×
	単純拒否の少なさ	7	◎					-
目標規格値 (Y値)			1	25	10	30	80	

サービスポリシー

Pughマトリクスで、コンセプトを客観的に評価

重要評価尺度		サービス コンセプト						重み
		A 現状	B UI 強化	C 自動 化	D 機能 強化	E 機能 削減	F 人海 戦術	
顧客視点	サービス価格	S	-	S	-	+	-	5
	依頼の簡易さ	S	+	+	-	+	S	4
	対応スピード	S	S	+	-	+	+	3
	メニューの豊富さ	S	S	-	+	-	S	3
	対応の親切さ	S	+	-	+	-	S	4
経営視点	利益の多さ	S	-	-	-	+	-	5
	リスクの少なさ	S	S	-	-	-	S	3
	将来性	S	S	+	+	-	S	4
	キャリアシフトの多さ	S	+	-	+	-	+	3
評価	+ (プラス) の個数	0	3	3	4	4	2	
	- (マイナス) の個数	0	2	5	5	5	2	
	S (同じ) の個数	9	4	1	0	0	5	
	重みづけプラス合計	0	11	11	14	17	6	
	重みづけマイナス合計	0	10	18	20	17	10	

※最も重要な競合商品を選んで比較評価する

プロセス と プログラム

プログラミング能力は、ビジネスプロセス設計能力に、応用できる

ビジネスプロセス	プログラム
経営企画	メインループ設計
組織設計	関数・モジュール設計
シェアドサービス化	サブルーチン化
アウトソーシング	ライブラリ・Webサービス
着手前審査・受取時検査	引数チェック
制度・ルール設計	定数・パラメータ設計
帳票設計	ユーザインタフェース設計
KPI測定・業績レビュー	性能・負荷測定
並行作業化	マルチスレッド設計
エスカレーションルール	例外処理

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。