

## 2. プロセス改革のための プロセスマイニングの正しい理解

本動画の  
目的

- データの捉え方
- プロセスマイニングの活用方法
- 活用例、事例

# データの捉え方

# DX時代には多くの記録が蓄積される



発注



配送



受領



記録

## DX時代

デジタル化された  
情報が大量に蓄積され  
ている

# データ(記録)の捉え方

消費

資産

# RFIDをモノにつけて管理をすると



作業に属性をつけ管理

購入

在庫

利用

交換

イベントログ

# スマートフォン × 配達



注文  
出庫  
配達

:

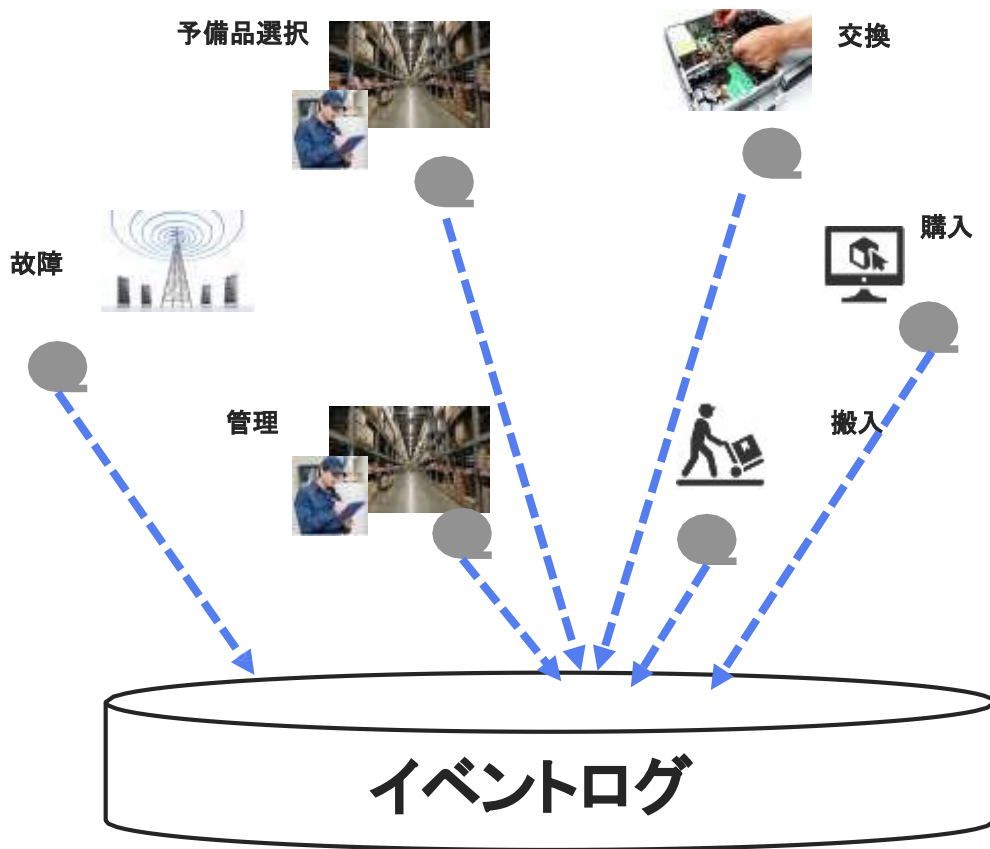
イベントログ

# イベントログの記録 = 業務履歴の記録

記録された情報は見て  
次の改善に活かせるはず

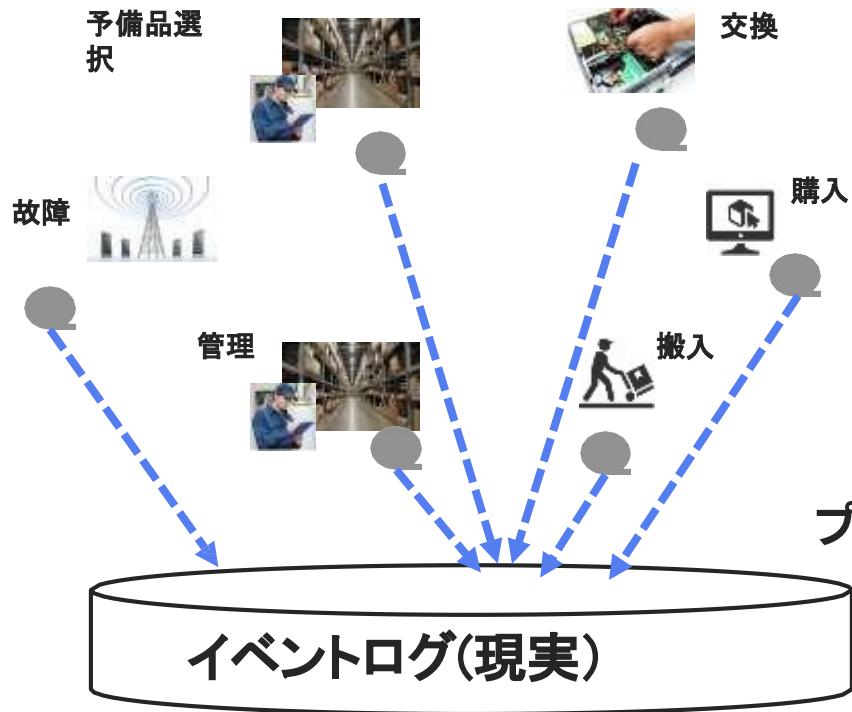


# イベントログの活用＝プロセスマイニング

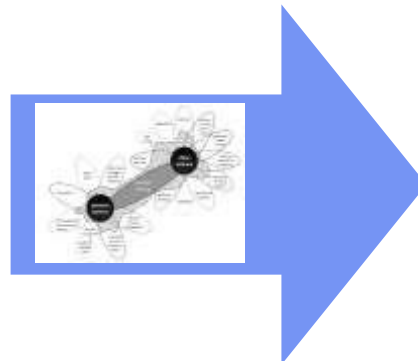


イベントログが分析対象  
イベントログは業務の記録  
事実を浮かび上がらせる

# イベントログからプロセス図へ



プロセスマイニング

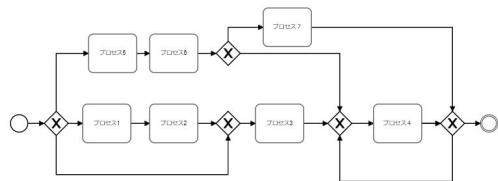


## リアルなプロセス図

# プロセスマイニングの活用方法

## 従来の検討

### ヒヤリング



机上検討や調査結果

## プロセスマイニング

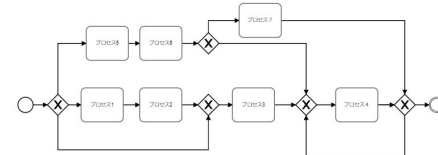


故障受付

調査

故障部品確保

部品交換



業務結果の取り込み

現実世界を取り込み科学的な改善が可能に

# 「つながり」を可視化し、改善につなげる分析技術です。

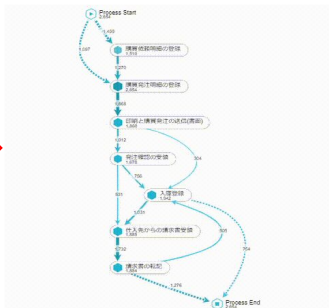
企業内の多様かつ膨大なトランザクションデータから、全てのプロセスをビジュアル化し、カスタマージャーニーやビジネスプロセスの問題発見や異常検知、改善効果の数値化、業務フローの再設計、改善活動の効率化をサポートします。

多様かつ膨大なトランザクションデータを「つなげる」



ケースID	イベント	タイムスタンプ
6100035999-20	発注申込	2015/2/23 16:20
6100037658-60	発注依頼	2015/4/8 8:13
6100035313-10	発注書修正	2015/2/6 10:03
6100035313-20	発注書修正_商品	2015/2/6 10:03

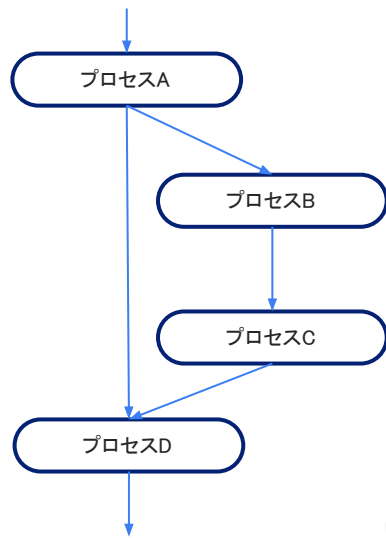
あらゆる「つながり」をビジュアル化・数値化



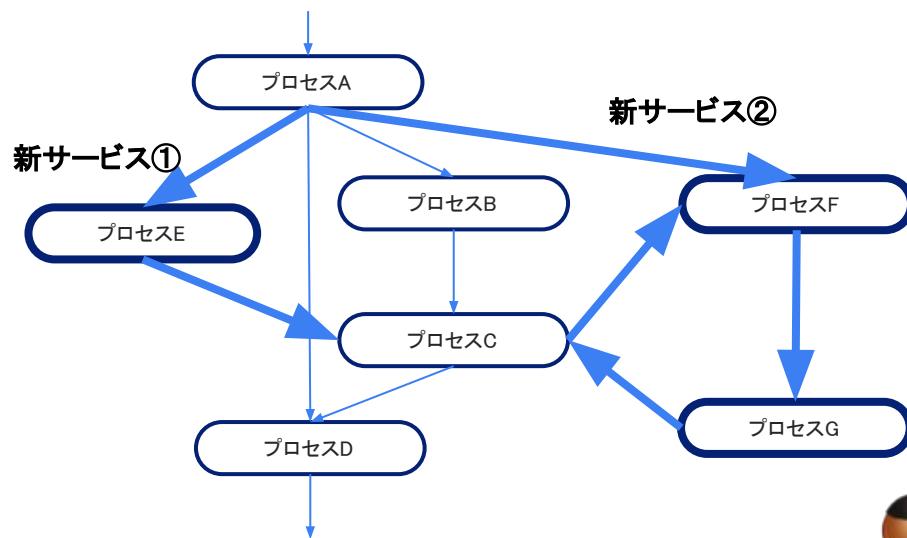
施策に「つながる」議論を活性化し、改善アクション



# DX時代はどんどん業務プロセスが変わる



過去のプロセス



実態のプロセス



複数の組織が絡み全体がブラックボックスへ

# 「見える化」で、よくある失敗

レポートを熟読したり、パソコンの画面を睨まないと、  
問題が見えてこない状態を「見える化」とは言いません。

KPIレポート



注目すべきKPIを、  
GAやExcelで集計して  
レポートングし、  
PDCAを回そう！



毎回、似たような  
数字の報告だけ  
されてもなあ...

BIダッシュボード



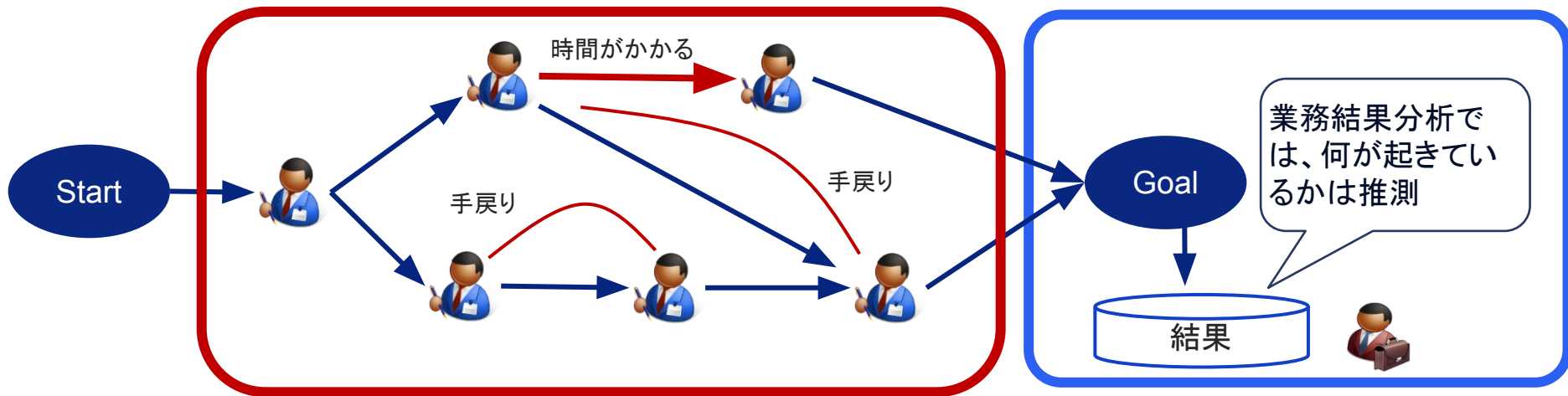
業績やパフォーマンスを  
BIダッシュボード化し、  
情報共有や意思決定を  
スピードアップしよう！



速報はありがたい  
けど、  
数表やグラフだけ  
じゃ、  
結局、何が問題な  
のか  
わからない...

**単なる数表やグラフだけでは、カイゼンにつながるための議論を活性化できない。**

業務改善には結果重視の分析から、いつ何が発生しているかをリアルに見て打ち手を考える必要がある。



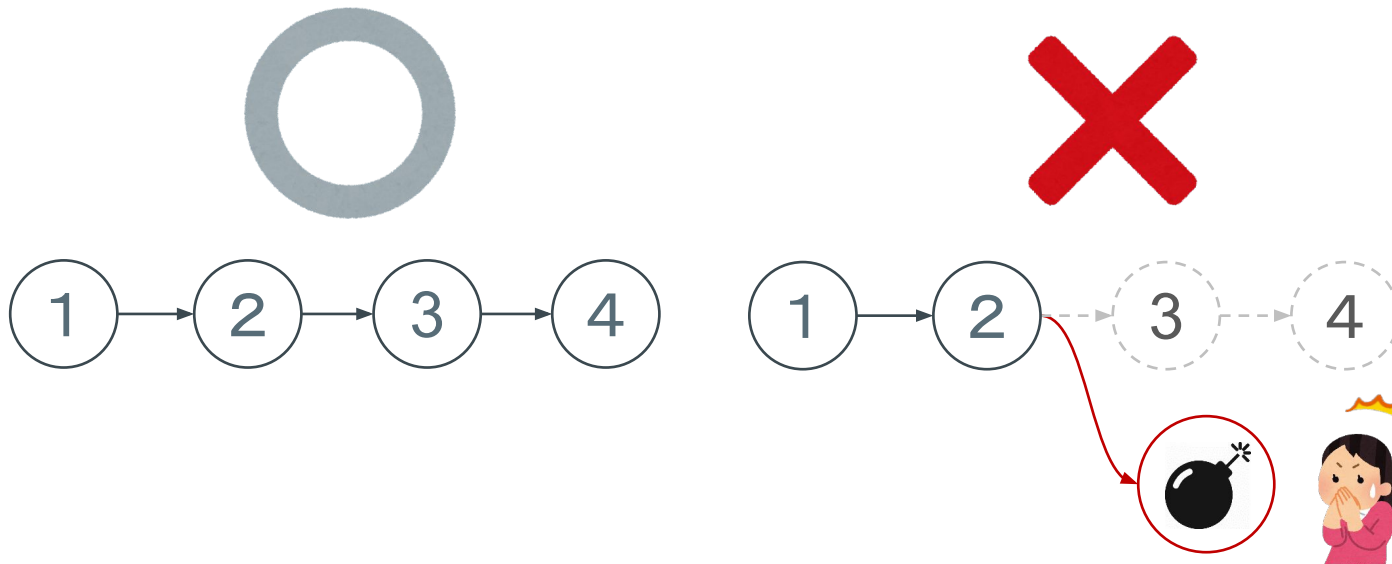
**プロセス重視の分析手法**

**結果重視の分析手法  
(従来)**



# カイゼンにつなげるために必要な「見える化」とは、

仕事の流れ(=**プロセス**)を標準化し、標準とは異なる問題事象が起きたら、自然に目に飛び込んできて、すぐ気づけるようにすることです。

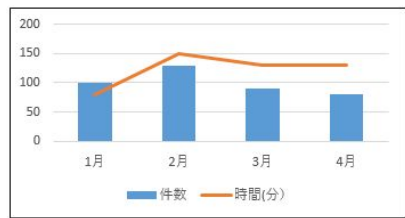


でも、標準的なプロセスがわからない。だから、問題にも気づけない。

①

KPI -> 何が悪いのか

	1月	2月	3月	4月
件数	100	130	90	80
時間(分)	80	150	130	130



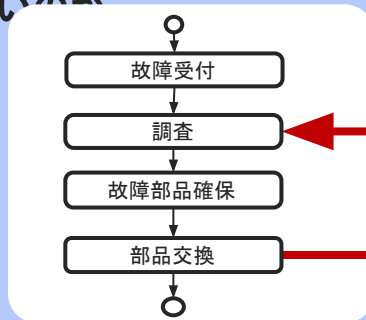
### BIツール

- 事前に定義されたKPIの簡単な概要
- どこで何を改善すべきか、より近い表示はない

B  
I

②

KPPI - どこが悪いのか



### プロセスマイニング

KPPI(Key Process Performance Indicators)を用いたプロセス測定と分析から、どこで何を改善すべきかの指示を得ることが可能

- KPPIをもとに、運用システムのデータをもとに、根本原因分析が可能

③

Analysis - なぜ悪いのか

製品名	手戻り回数	時間
a	0	80
b	0	85
c	10	120
d	0	80
e	0	80

# 時間経過を意識した分析と制御が可能な技術

# 従来の課題＝組織毎の業務改善要望

**受付部門**  
  
**管理が面倒**

**手配部門**  
  
**連絡が面倒**

**現場部門**  
  
**自動化したい**



個別ツール

# プロセスマイニングが描き出す課題＝全体最適

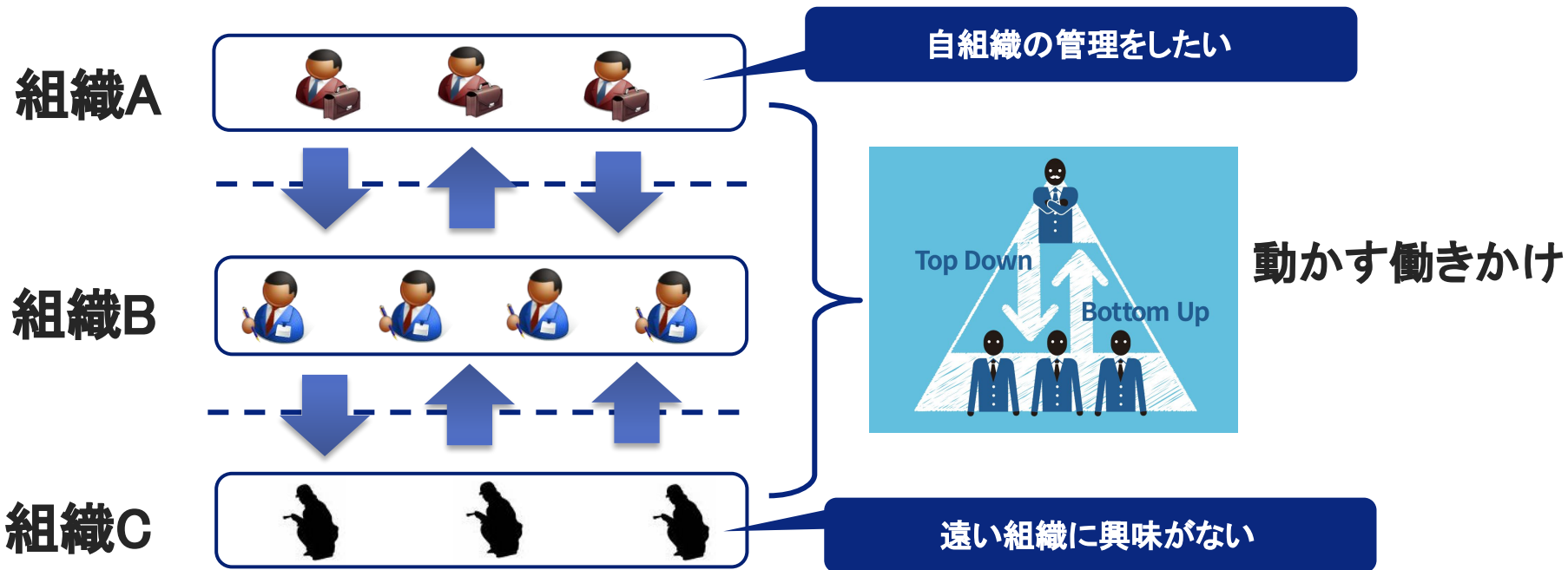


全体最適



不在？

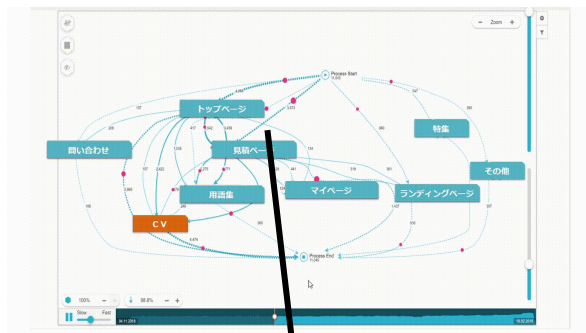
# 組織をまたぐプロセス改善をどう進める？



組織の枠を超える動きができる意識や働きかけ

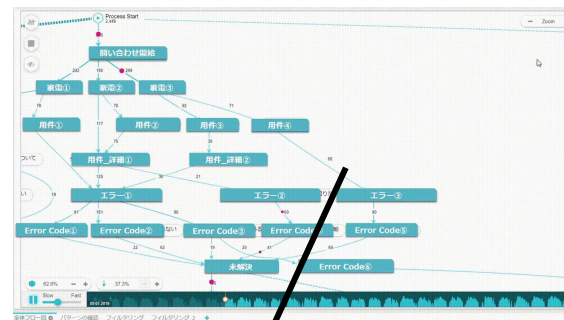
# 活用例、事例

# カスタマージャーニーやビジネスプロセスの「急所」を、データに基づき視覚的に捉えることができます。



## 急所

直接見積もりに来る人が  
全体の3分の1もいて、  
CVRも高い

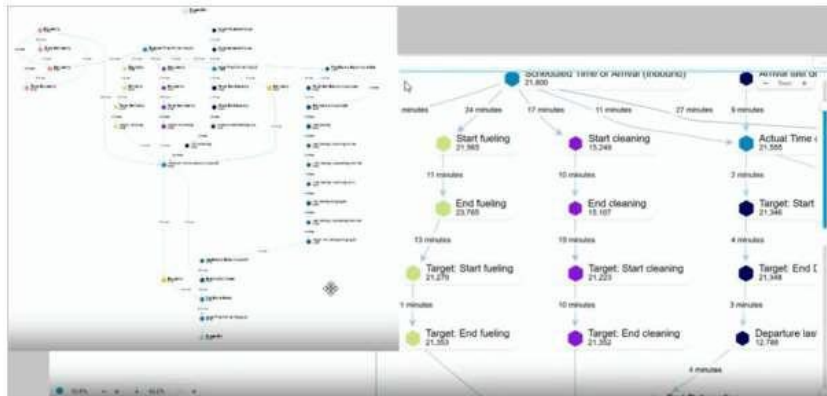
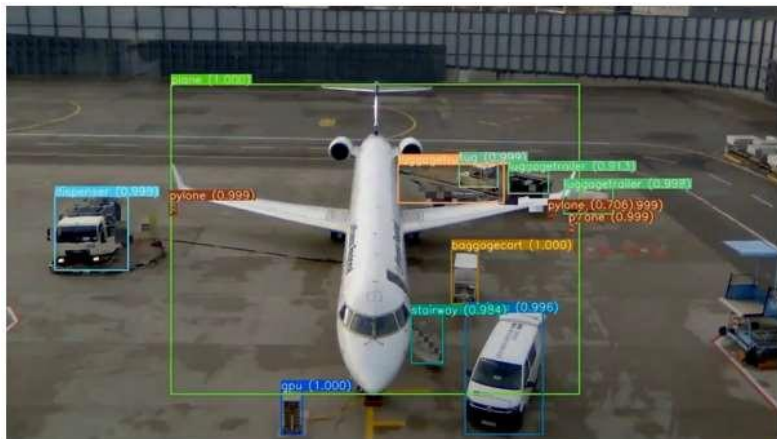


## 急所

特定のエラーコードに関する  
問合せの約75%が  
解決していない

## AIカメラでイベントログを生成

## 業務分析



新しい技術を知り、組み合わせで価値を産む

参考：<https://it.impress.co.jp/articles/-/20289>