

タスクマイニングで一人ひとりの働き方に着目し、  
ミクロからマクロの業務改革を導き出す

## ワークログ分析による業務デザインサービス

新型コロナウイルス感染症の拡大により、多くの企業でリモートワークへの移行が推進されるなか、コロナ禍以前の働き方を続けざるをえないエッセンシャルワーカーのような職種もあります。このような職種では、いかに一人ひとりの生産性を向上させるかが喫緊の課題となっています。

この課題の解決策の一つが、コア業務とノンコア業務の分類です。分類後、ノンコア業務の削減で、従来よりも短時間で高品質なコア業務の遂行をめざすことが重要です。

日立コンサルティングでは、業務の見える化ツールを活用し、個人々の一日の働き方を可視化。一つひとつの作業に潜む業務課題を抽出し、それを分析することで、出社を余儀なくされる職種をはじめ、さまざまな職種に、生産性向上につながる施策を提案します。



### 製造業におけるワークログ分析例



### 業務の実態を可視化し 理想のワークスタイルを追求

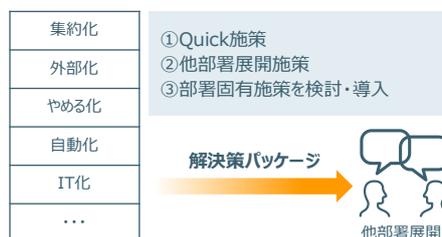
業務の見える化ツールを活用し、個人々の1日の働き方を可視化。業務タスクの中からノンコア業務や生産性を阻害する要因を作業単位で抽出します。その後、コア業務比率を定量化し、あるべき理想のワークスタイルを追求していきます。

### 課題解決策をパッケージ化することで組織全体の最適化へ

個人々の働き方を可視化することで、“効率的な時間の使い方”には共通項が見えてきます。この「個」の課題解決策を「組織」に展開するため、施策をパッケージ化。他部署に水平展開することで、組織全体の最適化をめざします。

### コア業務への集中で、生産性とモチベーション向上の両立を実現

コア業務に集中すると、一人ひとりのめざすべきゴール、ありたい姿がより明確化され、生産性とモチベーション、両方の向上を実現。全社の効率化と生産性向上につながる事が期待できます。



## ■ こんなお客さまにお勧めします

- ✓ 現場業務やPC作業が混在する職種のお客さま
- ✓ 業務時間におけるPC作業時間の割合が少ない職種のお客さま
- ✓ 医療従事者や教育・研究関係者など、定型業務の割合が少ない方



## ■ 多角的な視点からワークスタイルを把握する手法と見える化ツール

お客さまの職種やご要望、課題に合わせ、さまざまなアセスメント手法とツールでワークスタイルを可視化します。

〈ワークスタイルのアセスメント手法/ツールの一例〉

| 内勤時の業務実態把握  | 外勤・現場作業の業務実態把握 | PC使用業務の業務実態把握 | 従業員の健康状態把握  |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
|---|----------------|---------------|-------------|--------|---------|--------|--|-------|----|--------|---------|------|---------|--------|---------|--|------|--|--|---|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-----|--|------|-------------|----|----|------|------|----------|-----|-----|---------|-------|-----|----------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|--|-----|
| <p><b>サイコロ型業務抽出ツール</b></p> <p>業務を登録したサイコロで、簡単に1日の業務の種類とその割合を収集、把握。</p> <table border="1"> <tr><td>メール</td><td>3h 18m</td></tr> <tr><td>休憩</td><td>1h 19m</td></tr> <tr><td>会議</td><td>0h 52m</td></tr> </table> | メール            | 3h 18m        | 休憩          | 1h 19m | 会議      | 0h 52m | <p><b>チャットボット</b></p> <p>外出時や作業現場での行動を音声やメッセージで記録し、データ化することで、業務実態を把握。</p> <table border="1"> <tr><th colspan="2">作業内訳例</th></tr> <tr><td>荷さばき作業</td><td>: 2.5 h</td></tr> <tr><td>在庫照合</td><td>: 1.5 h</td></tr> <tr><td>現場安全指導</td><td>: 1.0 h</td></tr> </table> | 作業内訳例 |    | 荷さばき作業 | : 2.5 h | 在庫照合 | : 1.5 h | 現場安全指導 | : 1.0 h | <p><b>PCログ抽出ツール</b></p> <p>ツールをPCにインストールし、実施した業務内容の詳細を時間帯別に収集して、実態を把握。</p> <table border="1"> <tr><th colspan="2">業務時間</th></tr> <tr><th></th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th></tr> <tr><td>Outlook</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Internet</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>CAD</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>旅費精算</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> | 業務時間 |  |  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Outlook |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Internet |  |  |  |  |  |  |  |  |  | CAD |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 旅費精算 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p><b>健康リスク測定ツール</b></p> <p>改善の優先順位付けや、効果測定に活用するため、業務負荷(量・難易度)の所在と偏在を可視化。</p> <table border="1"> <tr><th colspan="2">職場名</th><th>平均点数</th><th>健康リスク(標準偏差)</th><th>人数</th><th>引名</th></tr> <tr><td>量的負荷</td><td>10.8</td><td>量-コントロール</td><td>118</td><td>(A)</td><td>(B)/100</td></tr> <tr><td>上司の支援</td><td>7.8</td><td>職場の支援/対応</td><td>103</td><td>(B)</td><td>(A)</td></tr> <tr><td>同様の支援</td><td>7.4</td><td>(B)</td><td>103</td><td></td><td>121</td></tr> </table> | 職場名 |  | 平均点数 | 健康リスク(標準偏差) | 人数 | 引名 | 量的負荷 | 10.8 | 量-コントロール | 118 | (A) | (B)/100 | 上司の支援 | 7.8 | 職場の支援/対応 | 103 | (B) | (A) | 同様の支援 | 7.4 | (B) | 103 |  | 121 |
| メール   | 3h 18m         |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 休憩  | 1h 19m         |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 会議  | 0h 52m         |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 作業内訳例   |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 荷さばき作業  | : 2.5 h        |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 在庫照合  | : 1.5 h        |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 現場安全指導  | : 1.0 h        |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 業務時間  |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
|   | 9              | 10            | 11          | 12     | 13      | 14     | 15   | 16    | 17 |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| Outlook   |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| Internet  |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| CAD   |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 旅費精算  |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 職場名   |                | 平均点数          | 健康リスク(標準偏差) | 人数     | 引名      |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 量的負荷  | 10.8           | 量-コントロール      | 118         | (A)    | (B)/100 |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 上司の支援   | 7.8            | 職場の支援/対応      | 103         | (B)    | (A)     |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| 同様の支援   | 7.4            | (B)           | 103         |        | 121     |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| <b>行動のモニタリングによる実態把握</b>   |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |
| <p><b>シャドウイング</b> 潜在化する課題抽出を推進し、慣習化された非効率な業務などを抽出。</p>  |                |               |             |        |         |        |  |       |    |        |         |      |         |        |         |  |      |  |  |   |    |    |    |    |    |    |    |    |         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |  |      |             |    |    |      |      |          |     |     |         |       |     |          |     |     |     |       |     |     |     |  |     |

## ■ 推進プロセス

| フェーズ | アセスメント                                      | 課題抽出  | 解決策の策定                                     | アクションプラン策定                                   | 実践   |
|------|---|---|--|--|--|
| 内容   | 業務全体を可視化し、潜在化する課題のポイントを絞り込む                 | アセスメント結果に対し、潜在課題を深堀り                                      | あるべき姿とのギャップを改善するための、具体的な解決策の策定             | 解決策のアクションプランを策定                              | アクションプランに沿って計画的に活動を実践                              |
| 手法   | ・ 見える化ツール                                   | ・ ヒアリング<br>・ シャドウイング                                      | ・ ワークショップ<br>・ 会議                          | ・ ワークショップ<br>・ 会議                            | ・ 実践   |
| 詳細   | 見える化ツールを活用し、対象者の業務スタイルを可視化することで、優先度の高い課題を抽出 | アセスメントで得られた業務から潜在化する課題ポイントを特定し、ヒアリングやシャドウイングの手法を活用して課題を抽出 | あるべき姿を実現する有効な解決策を検討し、優先順位を付けることで、適した解決策を策定 | ・ 解決策の実行計画を策定<br>・ タスクリストと担当者、スケジュール、投資額を明文化 | ・ アクションプランに沿った実践を支援<br>・ 活動のPMO*として施策の導入から定着化までを推進 |
| 成果物  | ・ アセスメント報告書<br>・ 改善目標定義書                    | ・ 業務課題一覧<br>・ 潜在課題一覧                                      | ・ 解決方針一覧                                   | ・ 実行計画書                                      | ・ 改善結果報告書  |

\* PMO: Project Management Office

## ■ 支援事例

| 可視化された現在の業務実態   | 展開した改善策の一例   | 改善策の効果   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>予定を立てることなく、常時、目先の仕事から対応していました。</li> <li>1日の約60%が、コミュニケーションに費やされていました。</li> <li>1日中、無作為に会話が発生し、約20分ごとに作業が中断していました。</li> <li>1日に数百通のメールが送られてきて、その対応に追われていました。</li> <li>昼食後の業務立ち上がりが遅延し、ダウンタイムが長い傾向にありました。</li> </ul> | <p><b>業務改革施策の一例</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>タスクアロケーションの導入</b><br/>WBS*から日々タスクに落ちるマクロをつくり、予定管理をしました。</li> <li><b>集中時間帯を設定</b><br/>会話・メールの禁止時間帯を設けました。</li> <li><b>コア業務時間の設定</b><br/>生産性が高い時間帯に実施しました。</li> <li><b>ノンコア業務へのRPAの導入</b><br/>定型業務へRPAを適応しました。</li> <li><b>図書管理</b><br/>管理階層を整理し検索性を向上しました。</li> </ol> <p>*WBS: Work Breakdown Structure</p> | <p><b>改善策の効果</b></p> <p>&lt;定量的効果&gt;<br/>月間7時間ほどの残業時間を削減しました。<br/><b>作業効率が15%向上</b>しました。</p> <p>&lt;定性的効果&gt;<br/>コア業務を実施する時間帯を変更しただけで<b>驚くほど効率が上がりました</b>。業務の精度が上がり、<b>自分でも満足</b>のいく品質を達成できました。<br/>(設計者の主な意見から抽出)</p> |

●サービスの仕様は、改良のため変更することがあります。ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。●詳細な見積条件などはwebサイトから、または弊社担当営業へお問い合わせください。

## ◎ 株式会社 日立コンサルティング

〒102-0083 東京都千代田区麹町2-4-1 麹町大通りビル11F 電話番号(代表): 03-6779-5500  
<https://www.hitachiconsulting.co.jp/>