

第 I 章 仕事とコンピュータ

第 I 章 仕事とコンピュータ

学習目標

1. 仕事の進め方に改善や工夫を加える際に、所属部門の仕事の内容を整理して、図式化ができる。
2. 問題発見・問題解決の必要性とその基本的なステップを理解して、所属部門の仕事の進め方の問題点を明確にする。

内容のあらまし

この章では、仕事の進め方を調査し表現する方法を学習する。仕事の内容だけでなく問題点と原因や解決の方法を考える。

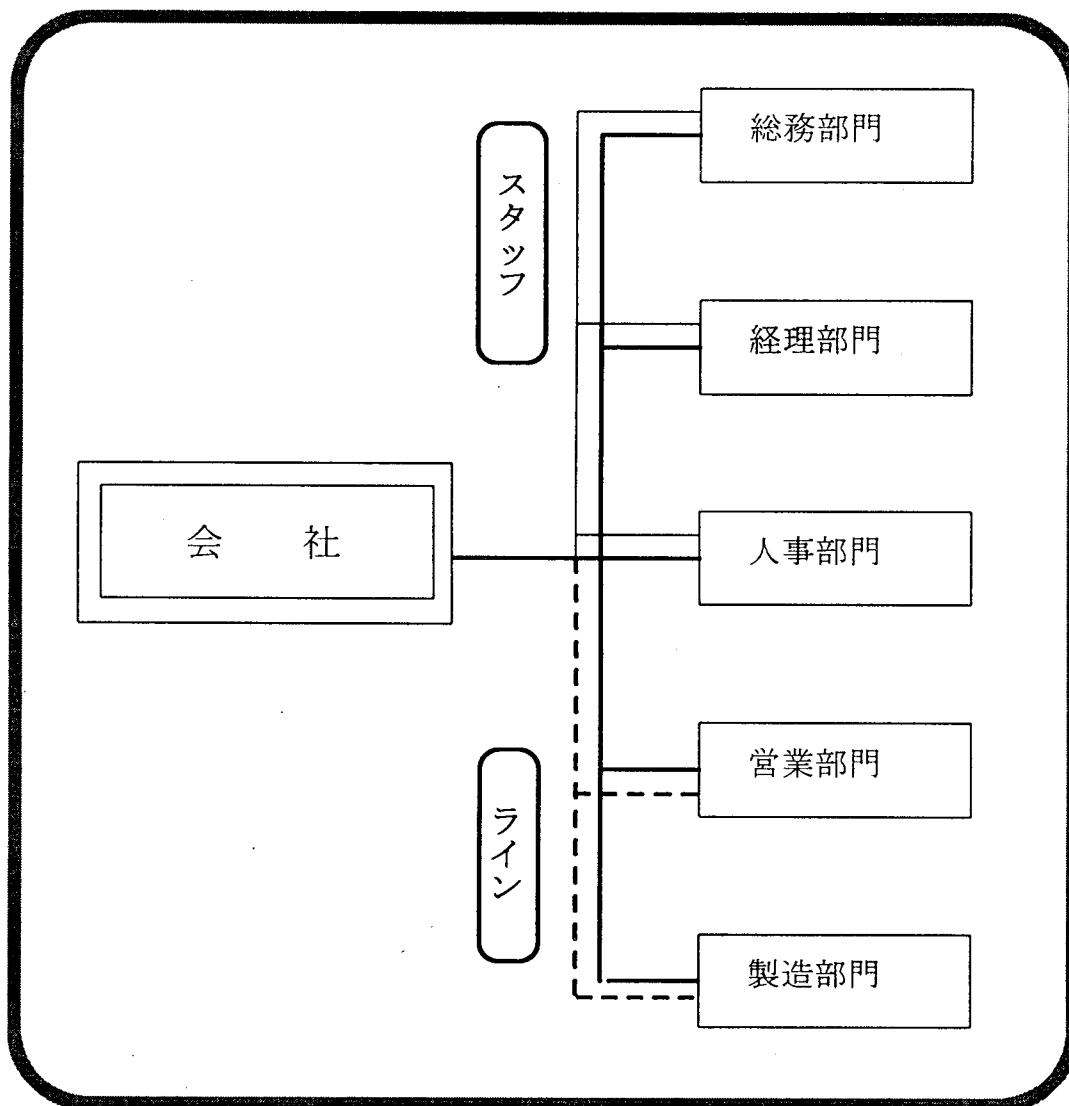
節	項	内 容
1.	仕事の進め方の把握	企業内の組織構成 業務活動の流れ 自部門の役割 自部門の仕事の把握
2.	仕事の進め方の改善	問題把握 原因分析と問題解決

1. 仕事の進め方の把握

(1) 企業内の組織構成

企業の業務を行う中では、総務や営業など各部門があり、それぞれの役割を分担し、各部門にあった仕事を行っている。

企業活動の中では、直接利益を生み出す部門をラインと呼び、そのライン業務を支援していくのがスタッフである。



図表 I-1 一般的な部門構成

① 業務活動の流れ

企業の中で、各部門はそれぞれの仕事の役割を受け持ち、業務を遂行している。

a. 人事

要員の採用、配置、昇進などの管理、教育など。

b. 経理・財務

経営の金銭面の管理

c. 営業・販売

販売・受注などに関する管理

- d. 生産・製造
製品製造の管理
- e. 技術研究部門
新製品開発や技術調査、研究など。
- f. 情報システム部門
企業の基幹システムの開発など。

(2) 自部門の役割

組織の中で、自部門が受け持っている役割を理解する。自部門内の業務の体系的な流れを具体的に認識し、業務に活用する。

企業の組織を効率的に稼働させるため、各部門には役割分担がある。

- ・製品を作る。 [生産部門]
- ・製品を販売する。 [営業部門]
- ・企業全体の資金や資産の流れを統括する。 [経理部門]
- ・人材の配置などを行う。 [人事部門]
- ・全社的な業務をこなす。 [総務部門]

組織の形態や大小、その他の事情により名称や種類は異なることがあるが、基本的にはこのような役割分担がなされている。

これらの各部門の役割を十分に生かし、役割分担がスムーズに行われることが要求され、会議室、伝票、帳票、掲示板などを利用し、仕事の流れをスムーズにする。

コンピュータシステムもこれらの道具の1つとしての役割を持つことができる。

コンピュータシステムの公徳運用を考えると、ベースとなる自部門内の業務の流れを把握しておくべきである。

① 自部門の仕事の把握

業務の流れやそこで発生する問題点を調査し、業務の把握につとめる。

a. 調査、データの収集

仕事の内容の調査には、

- ◆ 業務担当者からの仕事の分担、内容などの聞き取り。
- ◆ 伝票・帳票の流れ
- ◆ 時間の単位で行う仕事の内容
- ◆ 既存の資料収集

などがある。

b. 分析

集めたデータを分析する。問題点がでてくれば対処法も考える。

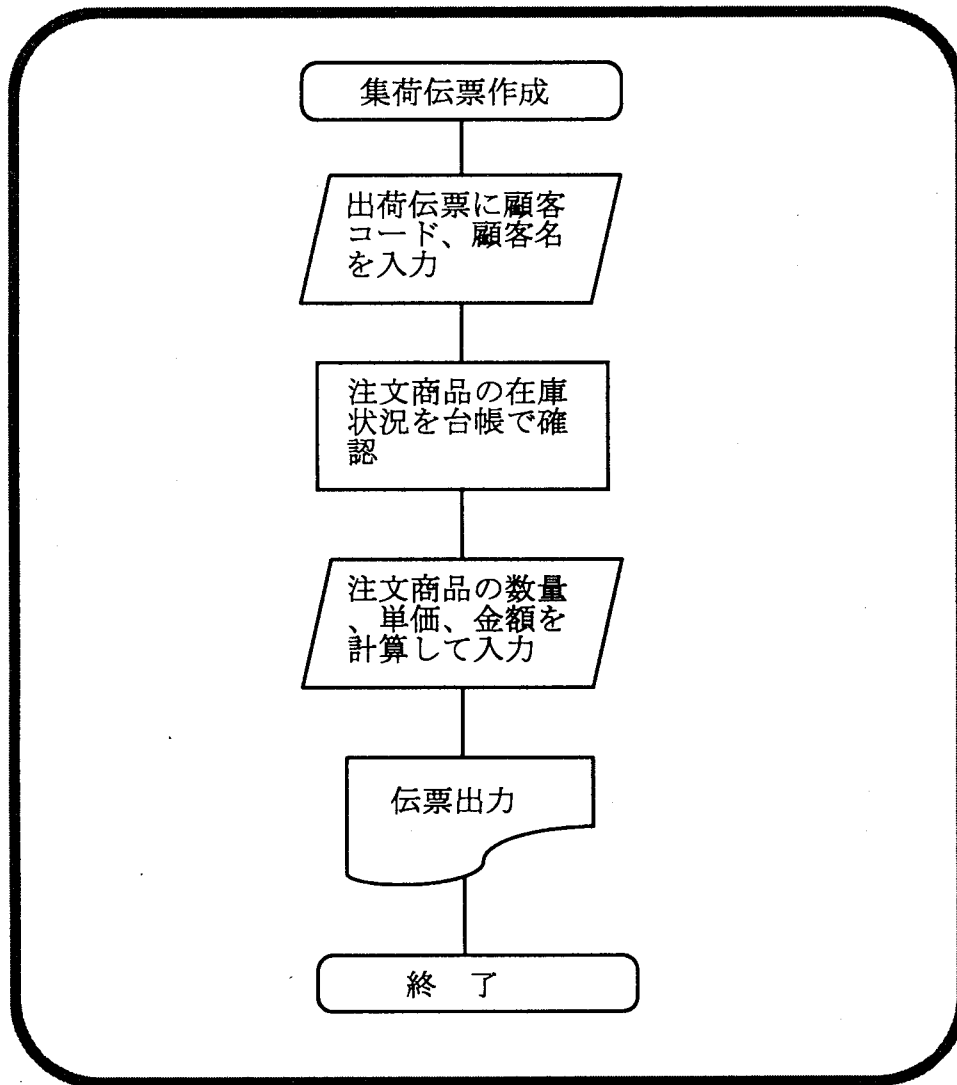
- ◆ 仕事の流れがスムーズに行く方法
- ◆ 担当者間の帳票類の受け渡し。
- ◆ 手作業部分の合理化の方法

c. 表現

収集、分析したデータを見える形で表現する。

イ. フローチャート

フローチャートは処理の手順を表現したものである。



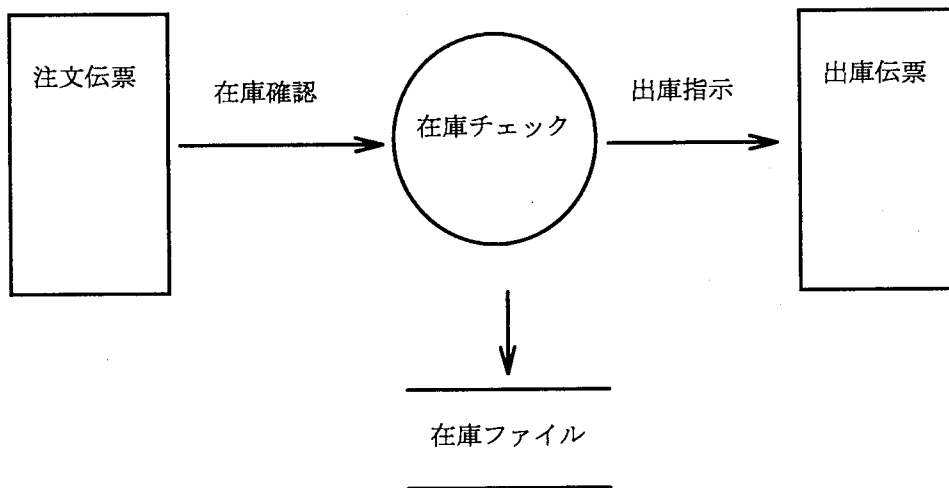
図表 I-2 フローチャート

- ロ. データフローダイアグラム：DFD (Data Flow Diagram)
 データの流れに注目した、図表の1つ。
 システム内でのデータの流れに着目し、記号で表してある。

DFDの記号

←	矢 印	══	フ ァ イ ル
○	処 理	□	デ ー タ の 保 管 先

DFD図の例



図表 I - 3 DFD

2. 仕事の進め方の改善

業務内での仕事の流れにおいて、現在の進め方をさらにより良い進め方にするためには、「ムリ、ムダ、ムラ」を改善していけばよい。しかし、一部分の改善が全体的な流れに支障が起きる場合もあるので、1つ1つの仕事の能率アップや有効性だけでなく、組織全体との関連にも注意しなければならない。

(1) 問題把握

業務内の「改善」をするために、「問題」の種類、質を把握しておかなくてはならない。「問題」とは、「期待値（目標）と現状のギャップ」である。

たとえば、

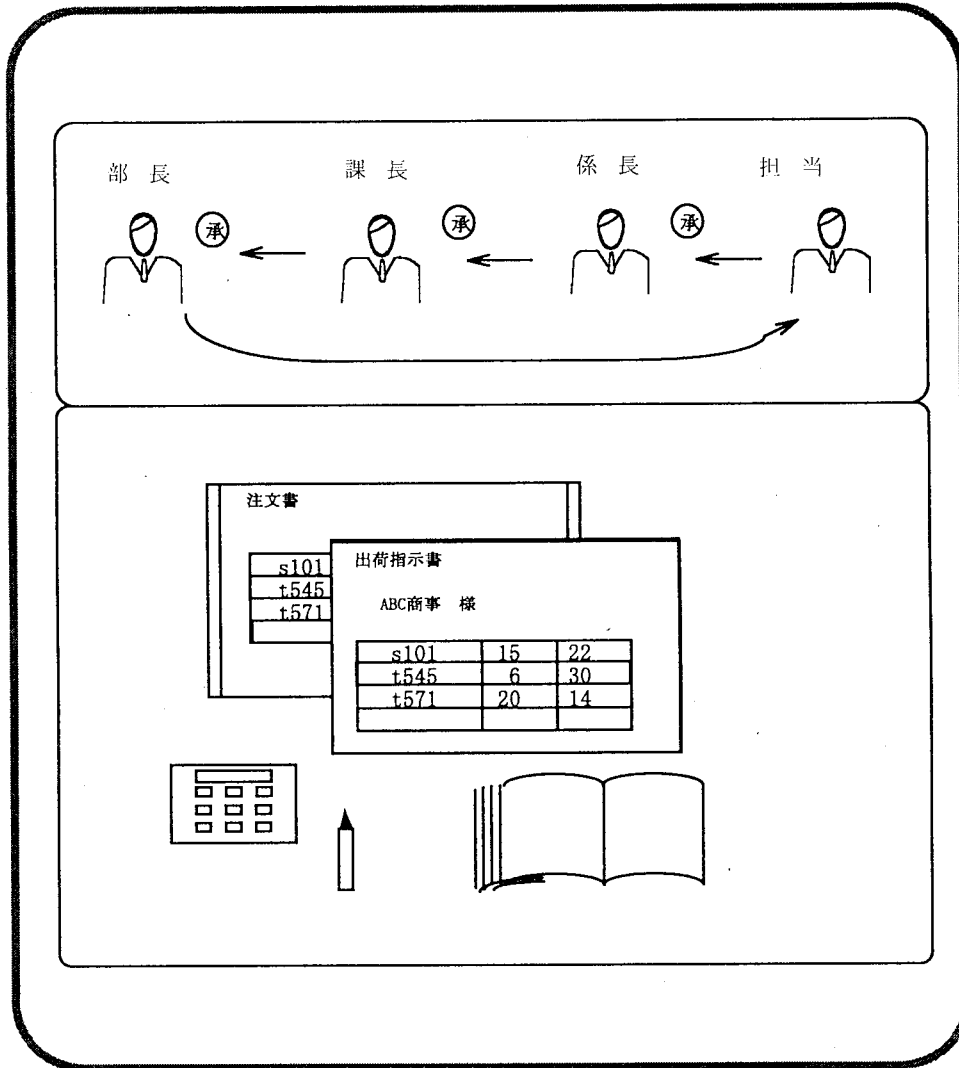
能率的に・・・と採用された改善案だったが、

- ・チェックシートを採用したが、項目が多く、転記作業に時間がかかりすぎる。
 - ・担当者の裁量に任される範囲なのに、課長、部長までの決済が必要だ。
 - ・受け渡しのミス無くすため伝票だが、手作業による計算、書き込みの労力が多すぎる。……
- など

チェックシート

	X工程	X工程	X工程	X工程	・・・	・・・
A項目	○	×	× <small>キズあり</small>	×		
B項目	△	○	○	△ <small>除外対象</small>		
・						
・						
・						
・						
・						

図表 I-4 チェックシート



図表 I-5 決済流れと手作業

① 問題発見の意義と必要性

自部門での仕事の把握で、仕事の内容の調査分析を行ったが、それをふまえた改善案作成を進めてみる。

調査上では、仕事の内容や作業手順に「ムリ・ムダ・ムラ」の項目がでてきているはずである。

仕事の流れを追ってみて、どこに問題があるかを把握しておく。

② 問題発見の方法

発見の技法として、関係者へのインタビュー、ディスカッション、ブレインストーミング、KJ法、要因分析図の作成や実行がある。

これらは、第3章で詳しく説明する。

- a. 情報の収集
- b. 業務の流れからの発見
 - ・業務の流れを把握して、問題点を発見する。
 - ・自部門の業務について理解をしておく。
- c. 担当者からのヒアリングによる発見
 - ・実務担当からの問題点などあげてもらう。
 - ・アンケートに記入してもらっても良い。

- d. 管理者へのヒアリングによる発見
 - ・管理者としての立場から問題点をあげてもらう。
 - ・以前の改善の効果など
 - ・管理者として、改善策を持っているか。
 - ・今まで改善されない理由

③ 問題点の整理

収集した問題点を、解決に向けて、情報の整理をする。

ここでも、問題解決の技法を用いて、問題の原因、因果関係などを把握しておく。

(2) 原因分析と問題解決

原因分析、問題解決にも、ブレインストーミングやKJ法などの技法を用いて、有効な解決法を模索する。

① 原因分析

問題点を引き起こしている原因を把握しておく。複数の原因からなることもあるので、関連づけをはっきりさせる。

② 問題解決

問題点の原因を明らかにし、対策を立てる。

改善までの日数、費用、改善後の効果も予測する。

I章のまとめ

組織全体の業務活動の流れを把握し、自部門の役割を明確にしていく。SADとしての仕事を推進していくため、組織の構成、役割、各部門との関連を認識する。

業務の流れから自部門の役割を把握するために、必要な情報をデータとして収集し、フローチャートやDFDといった手法を使い、図式化して表現する。

またSADとして、問題の発見、問題の改善の必要性を認識し、よりよい仕事の進め方を目指していくため、常に問題意識を持ち続けることが重要である。

主要用語

ライン、スタッフ 調査、データの収集、分析、フローチャート、データフローダイアグラム、問題発見、原因分析、問題解決、ブレインストーミング、DFD、KJ法

練習問題

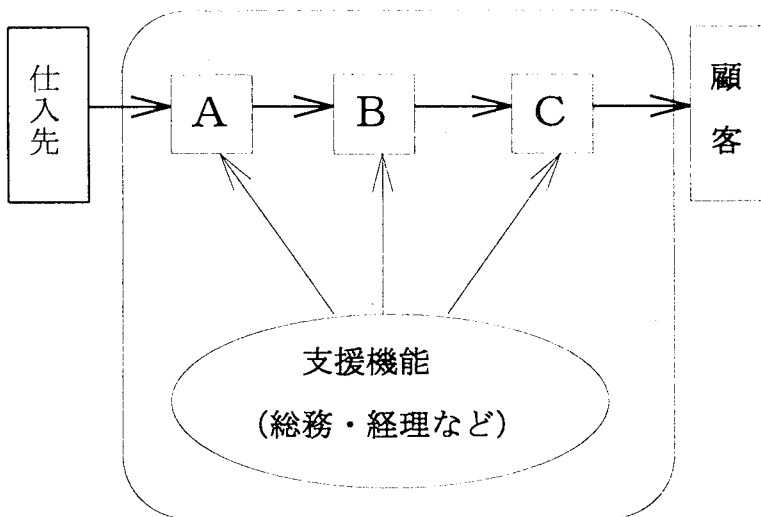
問1 次の空欄に言葉を入れなさい。

一般企業の組織構成は、組織本来の目的を直接的に遂行する部門とそれを支援する部門がある。前者を 、後者を といい、前者には 、 があり、後者には 、 がある。

解答群

- ア. 製造部門 イ. スタッフ ウ. 営業部門 エ. 人事部門
オ. ライン カ. 研究部門

問2 製造業の基本的な機能は、生産、販売、購買及び支援の機能に分かれている。次の矢印 → が物の動きを意味しているとした場合にA, B, Cの正しい組み合わせはどれか。



ア	購買機能	生産機能	販売機能
イ	購買機能	販売機能	生産機能
ウ	生産機能	販売機能	購買機能
エ	販売機能	購買機能	生産機能
オ	販売機能	生産機能	購買機能