

メンバーの業務進捗や問題点などを「見える化」して共有 RPA等を活用し、業務プロセスの課題解決をトータル支援 日立システムズ

企業活力の向上などを目的に、さまざまな企業が働き方改革を進める中で、日立システムズは、働き方改革を支援する新たなサービスの提供を始める。職場の課題分析やコーチング、RPA（ロボットを活用した業務自動化）等を活用した課題解決までをトータルでサポートするもので、自社以外にも日立製作所などの日立グループ各社で実践した働き方改革の取り組みの成果をもとにサービスを構築した。

職場改善はメンバーが抱えているタスクを見える化し、共有することからスタート

日立システムズでは、従業員がいきいきと働き活躍できる環境の実現をめざし、働き方改革の取り組みに力を入れている。その中で、職場環境の改善や業務の効率化などを目的に、業務プロセス改革の施策を展開している。

チームマネジメントの強化としては、日立製作所や日立グループ各社でも実施されている「EXアプローチ」を活用した職場改善プログラムを自社の7つの職場で試行している。それぞれの業務において課題を「見える化」することを中心としたもので、各職場で業務状況の「見える化」を行い、アドバイザーとのミーティングを月2回、8カ月間実施しながら、

課題の発見、対策案を検討・実施した。

その業務の見える化をする手法として「タスクボード」を活用。「タスクボード」で業務の進捗を管理し、毎日こまめに計画や進捗をメンバーと共有することで、業務の洗い出し・課題の分析を行った。業務プロセス改革は、タスクを「見える化」して共有するとともに課題解決に主体的に取り組むことがポイントで、チーム内のコミュニケーションが重要になる。

しかし、従来のタスクボードの手法では、紙で共有していたためメンバー全員が一箇所に集まる必要があり、出張者が

多かったり、遠隔地にいるメンバーとは共有することが難しいうえ、分析するための集計に手間がかかる。表計算ソフトウェアで管理するにも、入力や集計に手間がかかった。日立システムズは、こうした自らの取り組みの結果を生かし、タスクボードを電子化させ、チームのメンバーがどこにいても状況を共有でき、課題の分析も簡単にできるツールを構築した。電子タスクボードの導入によって、出張者や遠隔地にいるメンバーとも、各

人の業務進捗状況やチーム全体の残業時間や会議時間を容易に共有することができるようになり、残業や会議の短縮、業務の属人化解消に効果を発揮。また、チーム内での業務の優先順位が一目でわかるので、抜けや漏れがなくなり時間の有効活用にもつながる。

日立システムズ 産業・流通営業統括本部第一営業本部の西氏は「事業所をまたいだ働き方改革の活用にも有効です」と、その効果に自信を見せる。

自社での実践例や日立グループの総合力を生かし課題解決までサポート

日立システムズではこうした成果とともに、電子タスクボードを含めた業務プロセス改革を支援するサービスを提供することにした。

働き方改革を進めるうえで、重要となるのが業務プロセスの改革。同サービスではクラウドを活用した「電子タスクボード」で、メンバーの業務進捗の現状や異常などを「見える化」して共有し、そこから浮かび上がった課題に対して、現場主導で自律的に改革を実現する自立改善活動

コーチングプログラムやRPA等を活用した課題解決の提案を行う。

コーチングプログラムは、業務の「見える化」から得られた課題について、経験豊富なコーチが多くの事例を基に課題解決方法の支援をすることで確実な成果を挙げる。同プログラムはすでに1500人以上の開発・設計者に採用されている。

また、課題解決も、RPAの活用だけでなく、日立システムズや日立グループの各種サービスから、「見える化」して浮かび上がった課題にあわせてものを提供可能。

自社での取り組み成果や日立グループの知見、豊富な課題解決サービスを生かし、企業の働き方改革に結び付けていく。

業務プロセスの改革が図れる「電子タスクボード」概要図

