

論文要旨

所属ゼミ	河野 研究会	学籍番号	80630747	氏名	富永 能史
(論文題名)					
ものこと構造図をベースとした業務分析・改善フレームワークの提案 ー業務プロセス・情報・スキルの可視化ー					
(内容の要旨)					
本研究は、先行研究で示されている改善手法フレームワークを間接業務に適用し、業務の効率化と、スキルやノウハウの伝承・体系化を同時に達成する方法として拡張することを目的とした理論研究である。本論文の大きな流れは、問題意識→理論構築→事例への適用→適用結果の考察→構築した理論の振り返り評価→問題意識の再考となっている。 筆者の在籍する S 社 D 部門においては、ホワイトカラー業務の生産性向上、コストダウン、ノウハウ移転、スキルアップなど、複数の絡み合った様々な課題を抱えている。S 社 D 部門では、これら複数の課題を全て解決する必要がある。また、現場従業員一人ひとりが当事者意識を持ち、自律的に問題解決を図れるレベルまで「現場力（オペレーション）」を高めていく必要がある。オペレーションを高いレベルに維持しないと、ビジョンや戦略が良くても実行できず競争優位性に結びつかないと共に、改善活動が継続実施できず、さらに現場の余力がなくなるという悪循環をもたらすことになる。 このような問題意識のもと、本論文の目的は、S 社 D 部門の複数課題を解決できる、「個人レベル」での業務分析・改善フレームワークを提案することである。 研究アプローチは、課題を大きく「タイプ①：成果物の利用・活用」「タイプ②：業務効率化」「タイプ③：知識・スキルとその移転性」「タイプ④：情報源とその利用性」の 4 タイプに分類し、各課題に合わせて「ものこと構造」を修正して適用する方法を提示している。ここで、「ものこと構造」とは、問題構造そのものを変更して解決しようとする手法であり、過去 S 社が実施してきた人や組織に対するアクションでは手がつけられなかった、根本的原因を取り除くことが期待できる。 提案するフレームワークは、①ものこと図の作成、②問題発見のための問いかけ、③改善案の着想、というステップで問題解決を図る。複数課題に対しても、図のタイプを複数選択することで、対応することが可能である。 提案するフレームワークを S 社の事例に適用し、有効性を検証した結果、法的な制約など改善案の実行可能性については別途考える必要があるものの、システムティックに問題点を発見し、「廃止」「簡素化」「標準化」「自動化」といった改善案の着想を得られることが確認できた。さらに、業務プロセス、情報源、スキルを可視化することで、業務効率化、ノウハウ移転、人材育成などに役立つと考える。また、誰がどのような業務を行っているか見えるようになり、適正な業務割り当てやコミュニケーションを促進する効果も期待できる。 一方、複雑に絡み合った問題を解決するためには、根本的な原因を探求して、その原因を取り除く必要がある。ただし、根本原因が人の価値観や意識に関するものの場合、取り除くことは非常に困難である。また、現状を否定する意識がなければ、問題発見に至らない。これらの問題に対しても、提案するツールは有効である。つまり、提案するフレームワークを用いることで、業務プロセス・情報・スキル等が可視化され、問題が浮き彫りになることで、行動を誘引することができる。まず行動すれば、小さな改善から成功体験を積み重ねることで、価値観や意識を変革し、根本的な問題解決に結びつけることができると考えられる。					