

要旨

研究テーマ「業務プロセス健康診断～IT 部門をプロセスドクターに変える“PIBOK”～」

1. 当研究にいたる道筋～ユーザ企業の IT 部門はなくなる！・なくさない！～

IT は常に世界を変化させてきました。IT 部門はその変化を組織の利益とするために生まれ、その利益を守るべく活動してきました。それでは、IT がツールとして完成したとき IT 部門の役割は終わってしまうのでしょうか？

近年の IT の進化は激しく、雲のようなものだったクラウドはスマート機器を通して身近なものになり、ビッグデータ、AI という技術に注目が集まっていたかと思えば商品化への動きが加速しています。これらの変化は、IT 部門にも影響を与えています。システム運用に関しては仮想化とクラウドによって実機の設定を行う必要がなくなり、システム運用を外部の専門機関に委託する等、自社でシステム運用を実施する組織が減っています。システム開発でも、超高速開発等ほとんどプログラムコードを書かずに開発できるツールが当たり前になりつつあり、プログラマの仕事も変化しています。言い方を変えれば、IT は、よりビジネスに近い部分と技術のコア部分に分離化が進みました。

ユーザが直接利用するような部分においては、「ビジネスを担当するユーザが IT を使いこなした方が早いから IT 部門は不要だ」とさえ言われます。上記のように、そんな未来はすぐそこまで来ています。では、IT 部門がこれからやるべきことは何なのでしょう？

これまで長期にわたり進化する IT をビジネスに導入し続けた結果、必要以上に複雑化してしまった IT。これに対して「IT の見える化」が導入され、組織の保有する個々の業務の IT を把握できるようになったことで、各ユーザ部門の保有する IT 個別の最適化は可能になってきています。しかし、各ユーザ部門の保有する IT を「繋ぐ」ことができる位置にいるのは IT 部門だけです。システムの個々の最適化だけではなく、全体最適化を提案していくことが、これからのビジネスに貢献する IT なのではないでしょうか？

この考えが私達の研究のきっかけとなりました。

2. IT 部門は PIBOK を使ってプロセスドクターになりましょう。

(1) PIBOK (Process Improvement Body Of Knowledge: ピーボック)

当研究で作成したオリジナルの知識体系 (BOK) です。「誰でも簡単に使えて、ビジネスまたは業務プロセスの問題点に対して段階的な目標を設定し、解決に導くことが可能となる知識体系 (BOK)」を目標としました。個々のプロセスの問題を発見し解決しつつ、システム・プロセスの全体最適化等、企業のあるべき姿を示すものです。

(2) プロセスドクター

当研究で提案する、IT 部門が目指すべき姿です。PIBOK を使用してビジネス (企業) の保有するプロセスの健康状態を診断します。各階層 (経営者～実務者) のステークホルダーに問診 (ヒアリング) を行い、問題、課題の解決や次のレベルに成長するためのアイデアを提示するという人物・組織像です。

要旨

3. 概要・研究内容

ビジネスに貢献する IT の実現に役立つ成果物として、以下の3点を作成しました。後日配布の CD に収録します。(1) と (2) は協力企業で試用し、有効性を検証しました。

(1) プロセス成熟度モデル (PIBOK のツールその1)

PIBOK によりビジネス (プロセス) の状態を診断 (判定) するための基準です。

階層 (経営者～実務者) ごとに、成熟度レベル 0～5 として「プロセスが存在しない」～「プロセスが最適化されている」各状態のモデルを定義しました。

(2) プロセス診断カルテ (PIBOK のツールその2)

各階層 (経営者～実務者) のステークホルダーにヒアリングを行う際の間診票です。

PIBOK の考え方をういてビジネス (プロセス) の保有する問題点を診断し、段階的な目標を提示できる仕組みになっています。

(3) 叡智カタログ ※プレゼンテーションでは説明しません。

「ビジネスの目標を実現するための施策を検討する際、自分の力だけで考えることも大事だが、既に存在する技術を活用することも大事なのは」という考えから、ビジネスに貢献する施策を企画する際に役立つ知見 (概念、方法論、知識体系、ツール等)を一覧化したものです。(活用ガイドを同梱。)

4. 研究結果

PIBOK (成熟度モデルとカルテ) を使用し、ある企業のご協力のもとプロセス診断を実践しました。問診 (ヒアリング) とプロセス成熟度モデルに照らした診断を通じ、ビジネス (プロセス) の抱える問題点への気づきとあるべき姿 (ビジネスに貢献できる姿) への道筋を示せることを確認できました。

ご協力頂いた企業からは、「IT 部門が階層 (経営者～実務者) ごとの課題を整理し、業務プロセスの成熟度と次にめざす姿を考えるためのフォーマットを提供している。一つの課題でも見る立場によって見え方は異なる。IT 部門が全社の声を聴いて計画を立案するにあたっての“考え方”として有用である」との評価を頂きました。

5. 今後の展開

時間的制約から、研究成果の有効性確認は、ご協力頂いた特定企業に止まりました。しかし、PIBOK の内容は普遍的であり、全業種、全業務に対応可能であると考えています。

PIBOK に興味をもって頂けた方は、今後 Ver. 2 以降として、次世代についても UNIRITA ユーザー研究会で研究を続けて頂ければ幸いです。

以上

※文章内の記載の会社名および製品名は、各社の登録商標および商標です。