慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	業務改善手法の課題に関する考察
Sub Title	
Author	野々山武彦(Nonoyama, Takehiko) 河野, 宏和
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2000
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2000年度経営学 第1624号 可能
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002000-1624

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

論 文 要 旨

所属ゼミ	河野研究会	学籍番号	８９９２８７４２	氏名	野々山　武彦

（論文題名）

業務改善手法の課題に関する考察

（内容の要旨）

近年、ＩＴ時代の到来が叫ばれ、ビジネス界は２１世紀を生き抜く為に、IT技術を取り込んだ経営スタイルを確立しようと躍起になっている。ＰＣを装備し、イントラネットやＢＰＲパッケージソフト等の導入を急ぐ姿も多数見受けられる。

本論文の問題意識は、事務部門が自分達で問題点を発見して、業務改善を行うことなくＩＴ技術を取り入れる事への疑問が出発点となっている。事務作業を改善するためにＩＴ技術を積極的に導入活用するべきであるが、仕事の仕組みは計画した時点から陳腐化が始まるので、常に改善・改訂していくべきものである。その改訂・改善作業では、仕事についての問題点を、その会社の社員が正しく認識することが求められる。したがって、ＩＴ技術を導入する前に、改善活動によって問題点を把握することが必要になる。筆者が所属する企業においても、改善活動は数年間為されなかった。そこで上記のような問題意識により、事務部門の改善とはどうやれば上手く行くのか、という素朴な疑問についての考察を行うことを研究目的とした。

さらに、事務仕事に対する一般的な方法論が無い現在、ＩＥ分野の工程改善手法である「もの・こと分析」の考え方を参考にして事務作業の改善案を考察することとした。事例研究の過程で知り得た知見を通して、事務作業の改善手法にはどのような課題や注意点があるのかについて考察したいと考えた。

事例研究のフェーズは、①現状調査過程、②問題点把握、③改善目標立案、④改善手法による改善案の構想、⑤構想案の現実適用性の調査、という内容で進めた。

改善案を構想する際に用いた「もの・こと分析」とは、その仕事の最初にある「もの」と最後の「もの」を明らかにし、最後の「もの」を成し遂げるのに最小限必要な「こと」（基本変換）は何かを探求することで、従来の業務プロセスに縛られずに自由に構想する手法である。この手法に則り描いた構想案は、既存の作業工程を大幅に削減する案であり、「もの・こと分析」は、事務作業の改善案立案についても合理的な改善案を構想できる手法であることが分かった。

しかし、構想案の現実適用性について聞き取り調査を行ったところ、改善案がもたらす既存の組織ルールを変えざるを得ない部分について、組織のメンバーから否定的な意見が聞かれた。その内容は、機器上の問題、組織分掌の問題、個人的スキルへの懸念といったものであった。これらの事柄の中には改善実施の障害となり得るものが含まれていた。

これらの意見から、「もの・こと分析」で用いられるデザイン的アプローチは、会社の既存経営システム（会社運営のルール）にインパクトを与える案となり、その不整合に対する抵抗を喚起することが分かった。そこで、デザイン的アプローチによる事務改善案を実行する為には、現場現物調査から出発した改善案を経営問題とし、マネジメントにおいて経営システムの改訂問題を同時に検討するような仕組みが必要であるという結論に達し、Ｍ社への現実的な改善提案と併せて、これを本論文の提言とした。