

# 業務プロセスの改善による現場力の向上 ーケーススタディの紹介ー

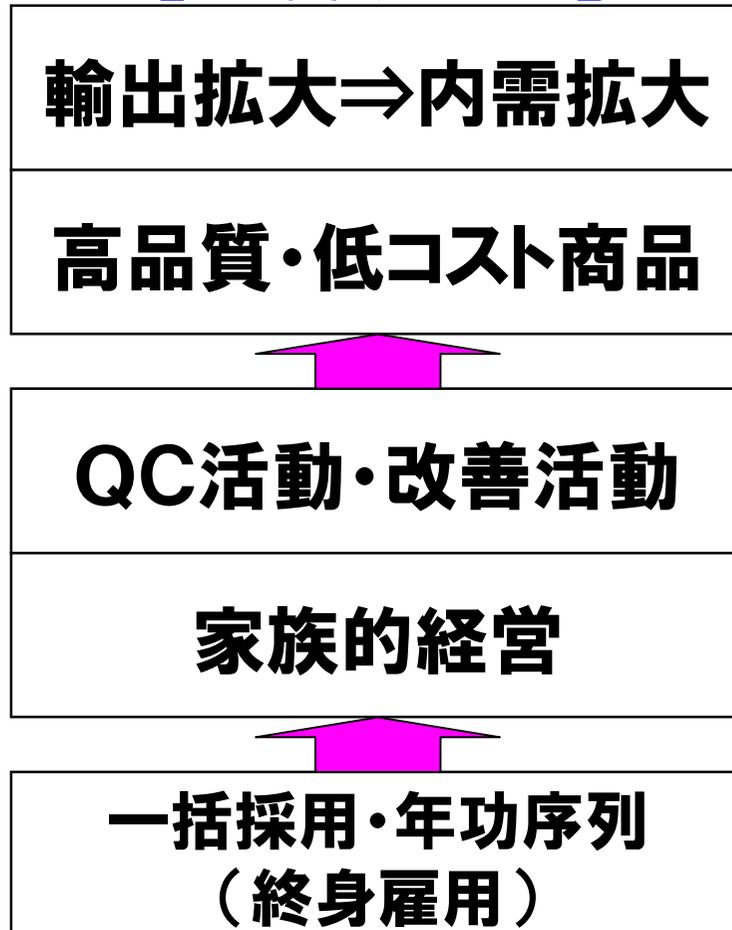
2010年12月1日(水)  
独立行政法人 海上技術安全研究所

---

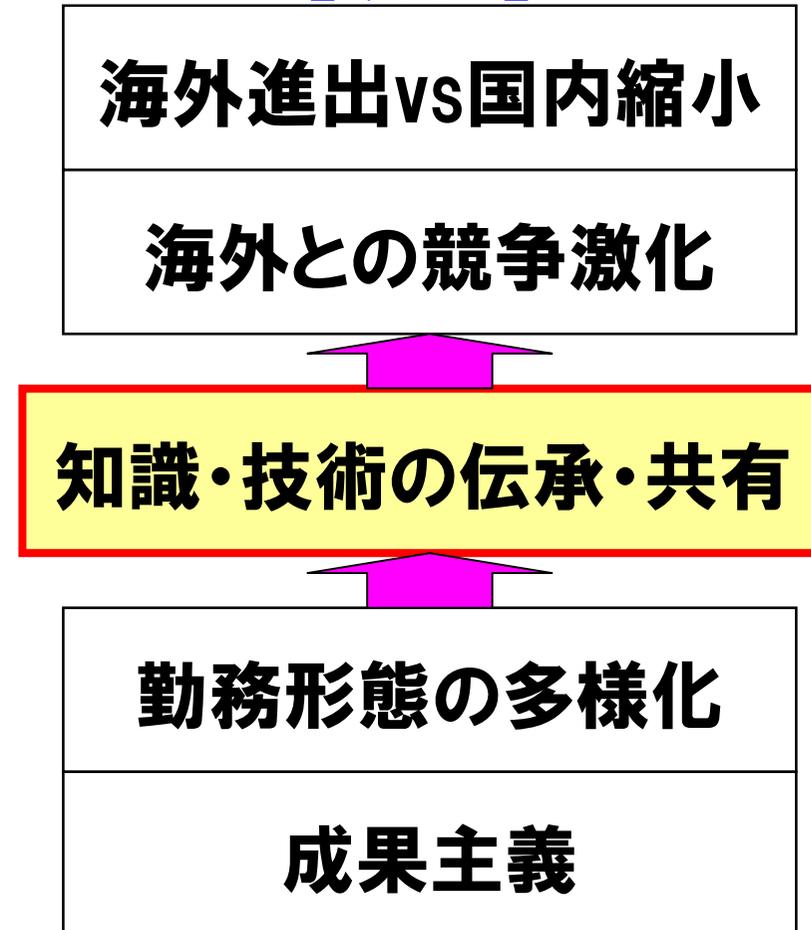
株式会社テクノソリューション  
取締役事業部長 坂口 憲一  
(中小企業診断士)

# なぜ業務プロセスの改善が必要なのか？

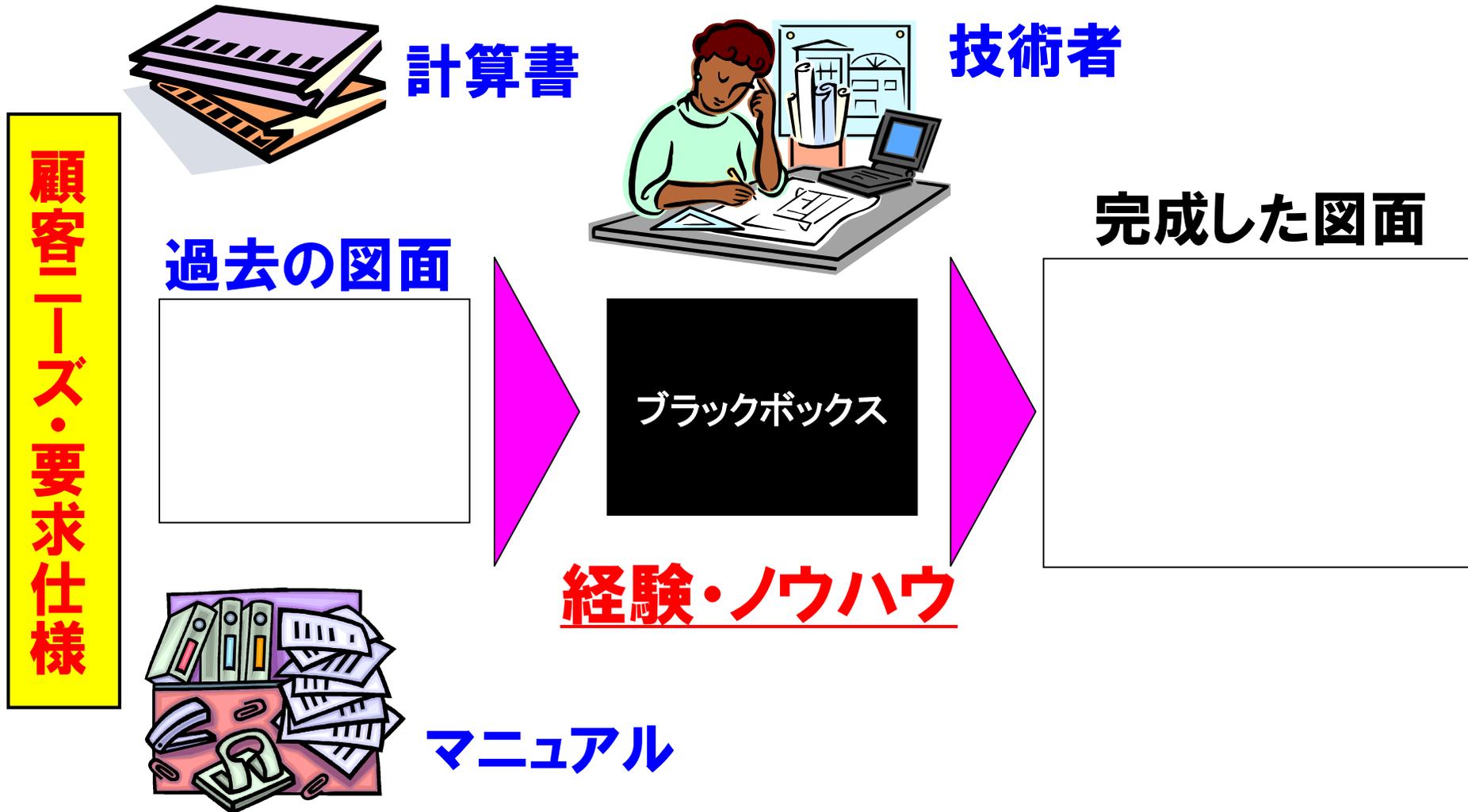
## 【高度成長期】



## 【現在】



# 図面作成のプロセスにカギが潜んでいる

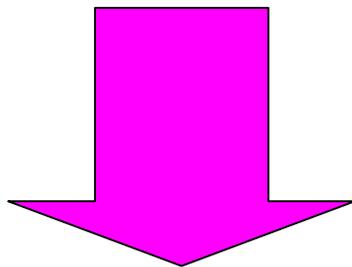


# ShareFastのコンセプト

熟練技術者・ベテラン社員の高齢化にどう対応するか？

設計技術・知識をどのように伝えるか？

- ・図面・設計標準・計算書など数多くの文書
- ・設計工程でのノウハウ

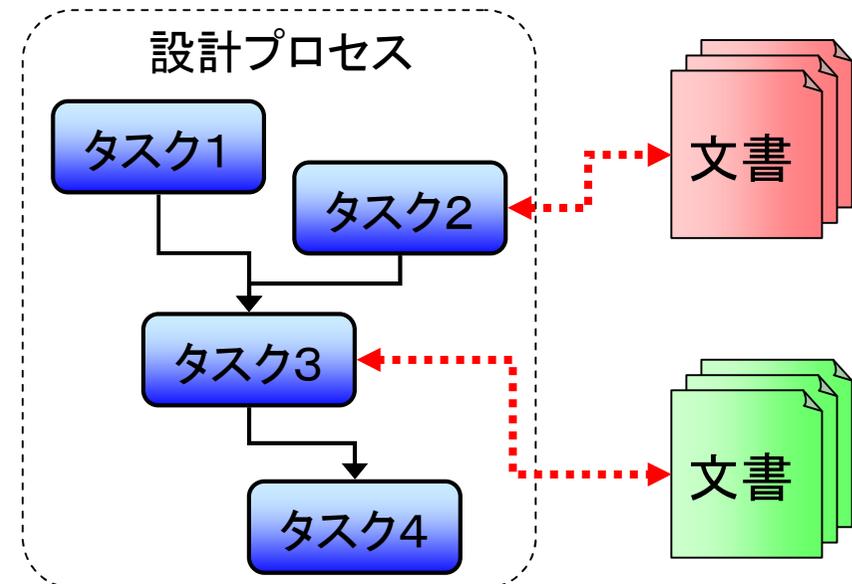


仕事の流れ  
(業務プロセス)

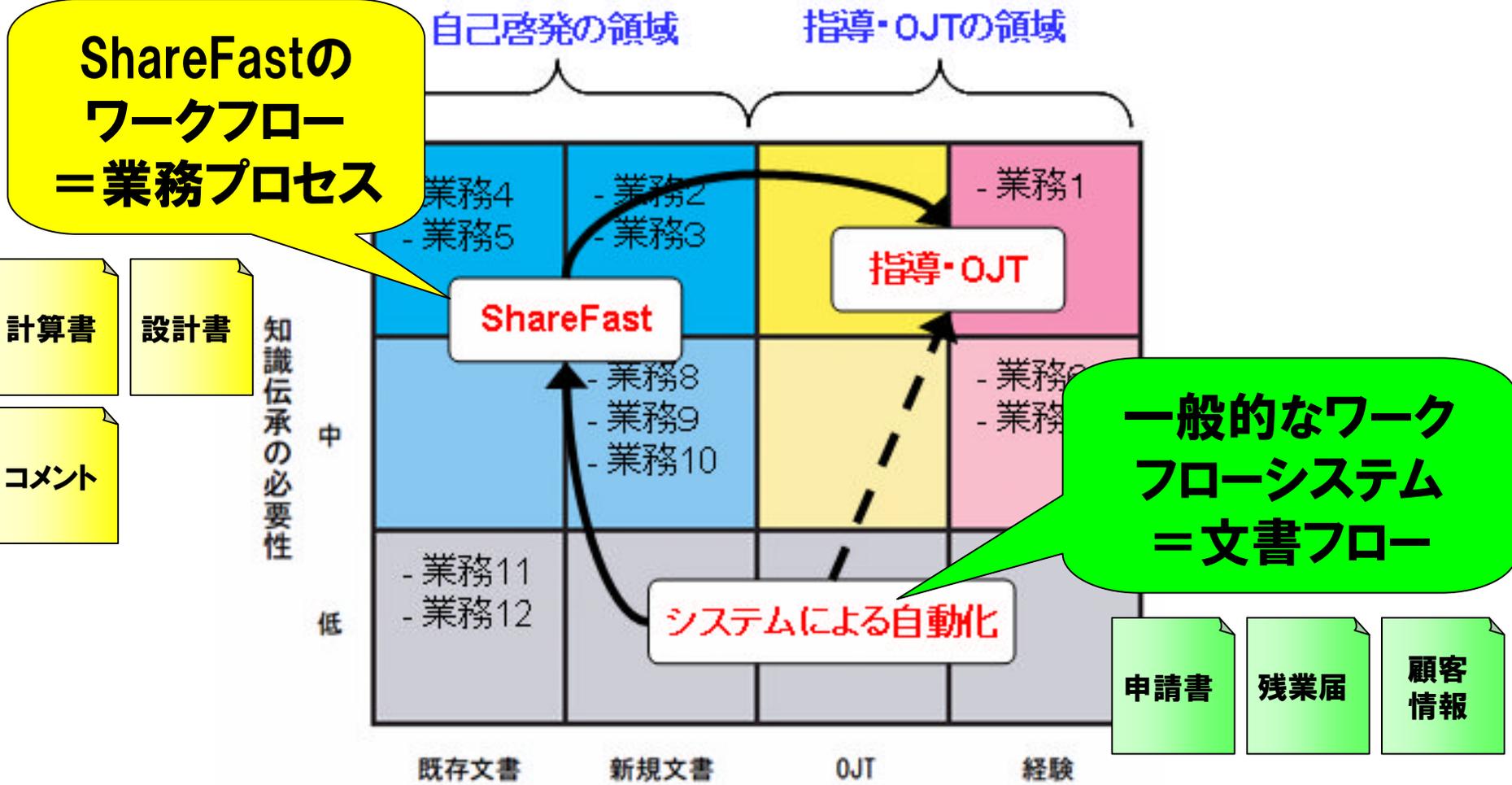
+

文書

業務プロセスによる文書管理



# 知識伝承におけるShareFastの対象領域

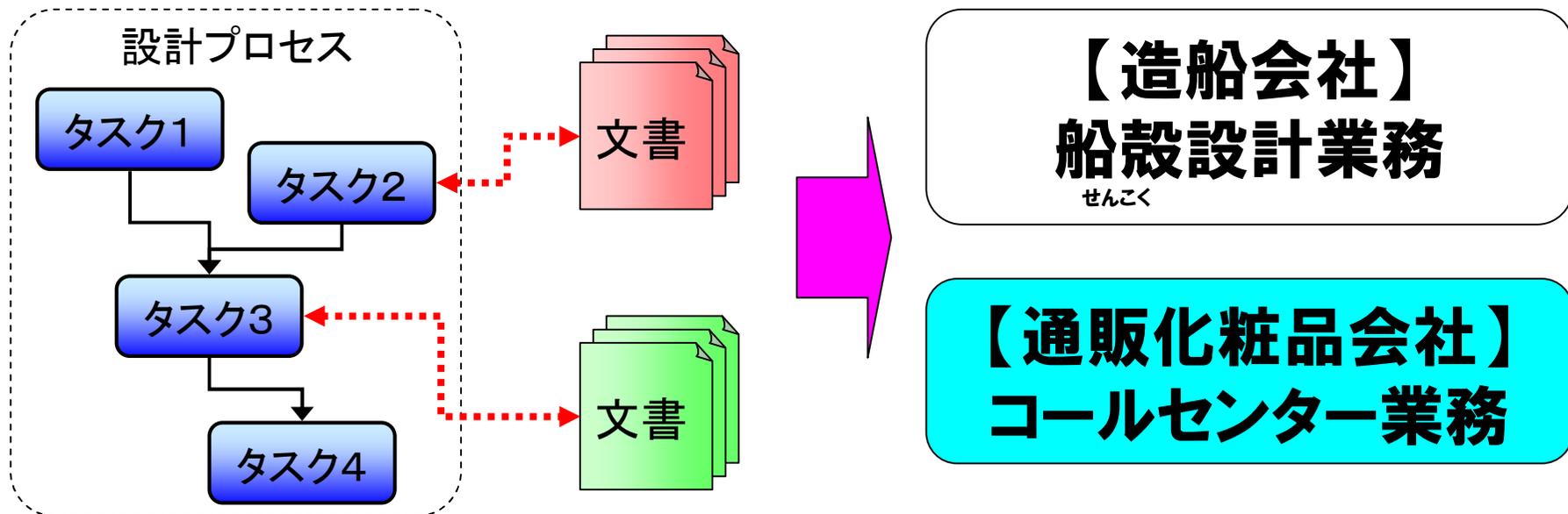


【出所】“知識伝承支援システムShareFast のご紹介”， 知識伝承の難易度  
東京大学大学院工学系研究科・稗方和夫准教授

## 今回の研究目的

ShareFastのコンセプトが  
様々な業種に適用可能かを検証する。

【ShareFastのコンセプト】



## 【通販化粧品会社様向けコンサル支援】

### 【問題点①】

#### コールセンターのサービス品質の伸び悩み

お客様との会話を重視するため、オペレーターを増員し、社内研修も実施したが、コミュニケーション能力や商品知識などのバラツキが多くみられ、コールセンターのサービス品質が向上していない。

### 【問題点②】

#### セールス・プロモーションとのミスマッチ

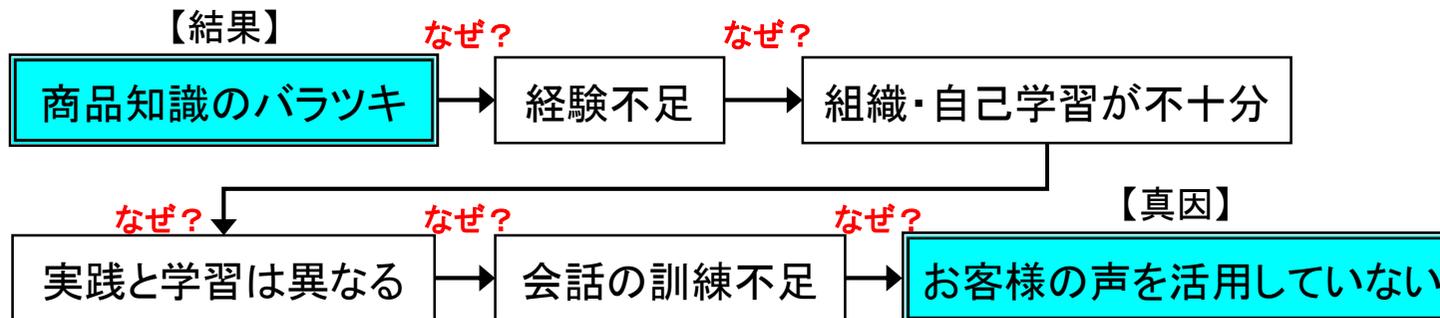
お客様の基本情報や購買履歴などはCRMで管理しているが、お客様の手元にあるカタログやDMとのマッチングができておらず、電話でのスムーズな会話ができないため、購買につながらない。

## 問題点の解決策(コンサルティング)

### 1. 可能なかぎり、問題点の具体的な「数値化」を行う。

【例】オペレータ1人当たりの売上高、オペレータの総人件費、コール数、商品知識のテストなど

### 2. 目標数値と大きく乖離している項目を抽出し、その原因を深く掘り下げていく。



### 3. お客様のお悩みや先輩達の会話内容を分析し、複数のパターンに分類する。

【例】肌荒れ(顔、手、足の裏など)とカタログ(季節、写真、頁など)

### 4. 類型化された会話を実際にフローチャート化し、会話の重要ポイントを見つける。

【例】肌荒れに対するお客様の悩みへの同調、効能・効果の説明、安心感の提供

# 「会話の見える化」で新入オペレータを教育

お肌のお悩み

乾燥肌 敏感肌 脂性肌 **肌のトラブル** 肌のハリ 肌のテカリ

お電話、ありがとうございます。  
〇〇〇コールセンター担当の〇〇〇です。  
よろしくお願ひいたします。  
※明るく、丁寧な言葉でお話しましょう。

お客様の悩みをきちんと聞きましょう。  
自社製品のアピールは厳禁です。

最近、ロのしたに吹き出物がいくつかできるようになったのですが、  
これはストレスが原因でしょうか？  
それとも、いま使っている基礎化粧品が合わないのでしょうか？

吹き出物ほどの状態ですか？  
赤く腫れていますか？

最近、お仕事や生活環境に変化はございましたか？

どちらの基礎化粧品をお使いでしょうか？

ニキビ 発疹 仕事で忙しい

保湿

肌あれがひどい場合には、まず化粧品の  
ご使用を中止し、  
皮膚科の受診をお勧めいたします。

ビタミンCの摂取も大切です。

予定時間が遅く、  
食事も不規則になりがち。

朝食はきちんと食べて、  
とくに野菜を意識して食べるようにしましょう。

自社製品

商品〇〇 商品〇〇 商品△△

商品〇〇 商品〇〇 商品△△

こちらは今年新発売した基礎化粧品です。  
特に乾燥肌に効果があります。

こちらは美白クリームです。

朝と晩の2回だけで、保湿成分が肌の乾燥を防ぎます。

ファイル名 内容 類似性 UR

30代女性東海地方DM発送(2010年7月).pdf http

40代女性近畿地方DM発送(2010年7月).pdf http

20代女性首都圏DM発送(2010年7月).pdf http

肌荒れの基礎知識.pdf http

基礎化粧品.pdf http

化粧品総合カタログ(2010年版).pdf http

お客様の悩み  
(ニーズ)  
に基づいた  
会話の流れや  
注意点を書きます。

カタログやDMの  
デジタル・イメージ  
を登録します。

## コールセンター業務の改善に効果あり

### 【効果①】

社内研修の場で、実際の会話を想定した訓練を実施することができ、オペレータ全体のコミュニケーション能力が向上した。

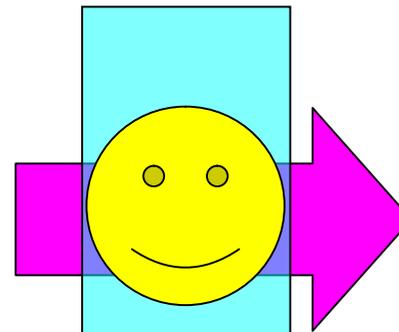
### 【効果②】

お客様の手元にあるカタログやDMを迅速に確認し、会話の重要ポイントに対する意識づけによって、オペレータがもつ豊富な商品知識を有効に活用できるようになった。

# 現場感覚を重視したアイデア整理法



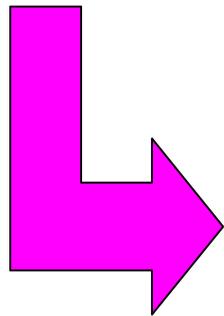
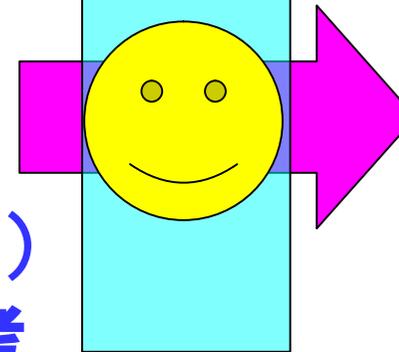
個人(1人)で  
創出する思考



思考・アイデアの整理  
(ShareFast)



組織(2人以上)  
で創出する思考





# ShareFast(Lotus Notes版)

ノーツ上で構築したワークフローが視覚的に分かります。

リンクを開くと、ノーツDBやノーツ文書が開きます。

ノーツDBやビュー、文書のリンクを登録できます。

The screenshot displays the Lotus Notes application window titled '認定登録作業 - IBM Lotus Notes'. The main area shows a workflow diagram for '認定登録作業' (Certification Registration Work). The workflow starts with '管理システム' (Management System) leading to '会員登録ページ' (Member Registration Page), which then leads to 'ログイン' (Login) and 'ユーザ登録' (User Registration). Other steps include 'パスワードを入力する' (Enter Password), '登録を実行する' (Execute Registration), and '登録完了' (Registration Complete). The diagram also shows '新規会員登録ページ' (New Member Registration Page) and 'パスワードのリセット' (Reset Password). A sidebar on the left shows a file tree with folders like 'sharefast\_guest', 'Java WorkFlow', and 'LotusNotes運用管理'. A bottom window shows a document titled '1. 育成方針' (1. Training Policy) with a table of employee data and text content.

社員番号	氏名	所属	役職	満年齢	入社年月日	勤続年数
10000010	(田中) 太郎	営業推進部	グループリーダー	30歳	2009/04/01	10年

# 「http://www.sharefast.jp」



ShareFast - Windows Internet Explorer

http://www.sharefast.jp/

ShareFast

現場力、組織力を向上させる業務プロセス改善ツール「ShareFast」

会社概要 お問い合わせ ログイン

Google カスタム検索 検索

ホーム 製品情報 ソリューション コンサルティング 技術情報 保守サポート FAQ パートナー

## 製品

東京大学との共同研究により開発されたフリーウェア  
業務プロセス改善ツール「ShareFast(シェアファスト)」

製品ダウンロードはこちら

製品情報

ソリューション

技術情報

### お知らせ

お知らせ一覧

- 2010.11.17 **NEW!!** 日本アイ・ピー・エム株式会社様のホームページ・「製品情報動画 (WebCast)」にて、ShareFastをご紹介しております。
- 2010.11.05 **NEW!!** ついに登場！ShareFast for Lotus Notes (評価版) を公開しました！
- 2010.10.28 **NEW!!** お待たせいたしました。ShareFast評価版 (Java版) の公開です。
- 2010.10.22 **NEW!!** フォローアップ企画 (先着10社様限定) のお知らせ
- 2010.10.22 **NEW!!** ShareFast製品サイト、正式オープンです。
- 2010.09.30 人材育成支援システム「教育カルテ」の導入事例が「事例バンク」で紹介されました。

### セミナー/イベント

セミナー/イベント一覧

- 2010.11.17 **NEW!!** 人工知能学会「知識・技術・技能の伝承支援研究会」で発表します。撮船リスクシミュレータや400m試験水槽などの特別見学もあります。
- 2010.11.17 **NEW!!** 「Lotus Notes/Dominoがここまで魅せる！最新アプリ一挙ご紹介セミナー」(11月5日・9日) へのご参加ありがとうございました。
- 2010.10.22 **NEW!!** Lotus Knows EXPO2010へのご参加ありがとうございました。セッション発表も大盛況でした。

新規ユーザー登録はこちら

新規会員登録

製品ダウンロード of the business e  
ShareFast、技術資料などの  
ダウンロードが可能です

株式会社テクノソリューション  
(本社所在地) 〒104-0033  
東京都中央区新川 2-21-10  
梶谷第一ビル6F

**登録ユーザー当たり  
50MBまで利用可能(無料)**

## まとめ

1. ShareFastのコンセプトが、異なる業種に適用可能であることを実証した。
  - ①製造業(造船会社)の設計業務
  - ②化粧品業界(通販化粧品会社)のコールセンター業務
2. コールセンター業務では新入オペレータの教育に役立つ。
3. ShareFastの拡張性を向上し、グループウェア(Lotus Notes/Domino)との連携機能を実装した。

### 【今後の課題】

- ①さらに様々な業種・業務での適用可能性を検証する。
- ②グループウェア連携による知識伝承の効果を確認する。

## ご清聴ありがとうございました。

### ■本製品に関するお問い合わせ

株式会社テクノソリューション

【担当】 坂口、平松

【メール】 sales@technosolution.co.jp

【電話】 03-6222-0206

【会社HP】 <http://www.technosolution.co.jp>

【製品HP】 <http://www.sharefast.jp>

### ■ご参考資料

#### 【東京大学様:ShareFast研究成果】

[http://sharefast.sourceforge.net/index\\_j.html](http://sharefast.sourceforge.net/index_j.html)

#### 【独立行政法人情報処理推進機構(IPA)様:未踏ソフトウェア創造事業】

<http://www.ipa.go.jp/jinzai/mitou/index.html>

#### 【人工知能学会様:知識・技術・技能の伝承支援研究会】

<http://www.sigkst.org/>

#### 【人材育成支援システム・教育カルテ<sup>®</sup>】

<http://www.technosolution.co.jp/product/education.html>