

【業務フロー作成の勘所 for 現状把握】

業務要件定義では、有識者の方から話しを聞き、問題点や課題を整理し、現状の業務の流れを把握するための業務フローを作ります。

この時、現状の業務の流れをおさえながら、解決策を考える事が重要です。なぜなら、改善策を検討する際に、発生している事象に対してピンポイントで対策を考えてしまうと、部分最適な対応となってしまう、根本原因の解決にならなかつたり、業務全体をみた時に前後の業務の繋がりが悪くなり、業務が円滑に流れることを阻害してしまう要因になってしまう事もあるからです。

業務フローには、一般的に大きく2つの役割があります。それは、業務の流れと業務の中でのシステム機能との接点、利用方法を明確にすることと、明確にした内容をユーザーに確認することです。

業務の流れや内容を明確にすると言っても、要件定義フェーズにおいて必要となる記載粒度は、業務で出来ていないといけないこと、業務を進める順序、役割分担、仕組みとして必要となる機能とは何か、が分かる程度で充分です。というのも、パターンや手順等詳細を漏らさずに書こうとしたりするとどうしても聞き取り時の粗が出てしまい、本来気にしなくても良いはずの操作の方法等の細かい部分の議論になってしまいがちになります。

このことは、通常業務の中から貴重な時間を割いて聞き取りに参加してくれている現場の有識者の方にとって、本来しなくても良い内容で時間を浪費してしまうということになり、非常に失礼です。それに、詳細な業務フローを書こうとする事で、業務フロー作成に余計に時間がかかってしまうことにも繋がってしまいます。

現場で業務を改善していくための打ち手は、現状の業務の流れを確認し、そこにある課題を把握、打ち手の内容（解決策）を議論することが出来れば、検討していくことができます。

そのため、AWが業務要件定義に向けて現場業務調査で業務フローを作成するときには、業務フローを詳細に、キレイに、漏らさず書くという所には重きを置きません。

それは、業務フローに書いてある内容から、

- ・現場担当者がひと目で、
- ・今の業務の流れ、課題の内容、が把握でき、
- ・打ち手を検討することができる

事こそが重要で、全てを詳細／正確に書き表す必要が無いからです。

だからこそ、打ち手を検討するために見る現状を把握するための業務フローは、現場担当者がひと目で理解できるメッシュで書く事が重要なのです。

