

日々の業務で、「誰が何をしているのか分からない」と感じたことはありませんか。また、誰かに業務を説明する際に、口だけではなかなか伝わりにくいと感じたことはありませんか。

物流の現場では、日々多くの業務が複雑に絡み合っています。「誰がどの作業をしているのか不明確」「特定の担当者がいないと仕事が止まってしまう」といった課題を抱えている組織は少なくありません。

これらの課題を解決し、組織の効率性を高める強力なツールが「業務フロー」です。本コラムでは、実例を交えてその役割と作成のメリットを解説します。



2, 業務フローに必要な不可欠な三つの要素

業務フローを作成するためには、業務内容を明確に表現しなくてはなりません。
「誰が」「何をどうする」「どのような流れで」という3つの要素が、業務フローには必要不可欠です。
ここでは、その3つの要素について説明します。

①「誰が」


業務フローを作成するにあたって、まずは「誰が」作業を行っているのかを明確にする必要があります。

業務中の登場人物を業務フローの中で表すにあたっては、人物(または部署)ごとにレーンをつくり、そのレーン中に具体的な業務内容とその流れを記載します。



登場人物をレーンで整理すると…

[レーン]
この枠の中に作業を書く

営業	オペレーター	作業者
		

「誰が」作業を行っているのかわかりやすい！

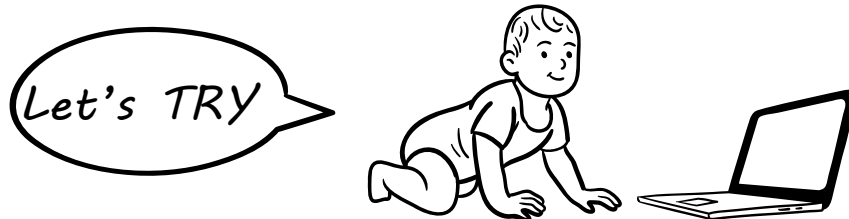
3、業務フローを使って業務を効率化&標準化！

【業務フローで効率化！】

いつも時間が足りなくて残業ばかり。でも「どこで詰まっているのかわからない」…
そんなときは、業務フローを使って業務を”見える化”します。全体の流れを整理することで、無駄な工程や流れを止めてしまっているボトルネックが自然と見えてきます。



さらに改善後の業務フローもあわせて作成し、現状と比べてみるのがおすすめです。
変化が一目でわかり、よりスムーズで無駄のない業務に近づいていることがわかります。



【業務フローで標準化！】

異動に伴う業務の引継ぎは、想像以上に負担が大きいものです。新しいメンバーにとっては「どんな業務があり、どこまでを担うのか」が見えづらく、教える側にとっても手間がかかります。

業務と一言で言っても、その内容は多岐にわたり、属人的になりやすく、担当者依存のリスクが高まります。

そこで役立つのが業務フローです。全体像を可視化することで引き継ぐべき業務やその流れが一目で把握でき、抜け漏れのないスムーズな引継ぎを実現します。

受け手側も、自分が今どの工程にいるのかを意識しながら理解を深められるため、習熟スピードが大きく向上します。

人手不足が課題となる今だからこそ、業務フローを活用した標準化は、組織の生産性を支える有効な手段といえるのです。

4, 業務フロー作成のコツ

自分が関わっていない業務の整理を任された場合は、実務を担っている担当者へのヒアリングを軸に進めていきます。

その際にカギとなるのが事前準備です。関連資料の収集・読み込み、関係者の洗い出しなど…下準備の質がそのままアウトプットの精度に直結します。

また、ヒアリングの進め方にも工夫が必要です。抜け漏れのない業務フローを作成するためには、複数の関係者から幅広く情報を集めたり、個別の作業だけでなく前後の流れまでを意識することがポイントになります。



5, まとめ

業務フローの重要性は理解していても、「自分で作るのは難しそう」と感じる方は少なくありません。まずはできる範囲から、一歩踏み出してみることが大切です。

「業務が属人化している」

「引継ぎの負荷が高い」

「現場改善を進めたいが、どこから着手すべきかわからない」

そのようなお悩みがございましたら、ぜひご相談ください。

当社では、業務の可視化から課題整理、改善提案・標準化まで、一貫して支援しています。

＼物流のお悩み、MDロジスにお任せください／



お問い合わせは[こちら](#)