

ワークフローシステム導入 Tips Vol.2

ワークフローのシステム更新を うまく進めるコツ



ワークフローのシステム更新を うまく進めるコツ

利用者の不満を解消してシステムの導入効果を上げる

“ワークフローシステム”を導入して10、20年経ち、ハードウェアやOSのEOSを機に、さらに働き方改革、DXなど業務改革への機運も後押しして、現行のワークフローシステムを新たなパッケージ製品にリニューアルする日本企業も多くなってきた。パッケージ製品のリニューアルでは、単に紙の電子化を目的とする場合とは異なり、既存システムが存在するがゆえにさまざまな問題が発生する。そのような状況下で進めるパッケージ製品のリニューアルは、“いかに利用者に納得してもらえるか”が、成否のカギを握る。本稿では、ワークフローのシステム更新(パッケージ製品の変更)で発生する問題を深掘りし、システム更新を成功に導く方法を解説する。

システム更新で発生する問題

ワークフローシステムには古くからさまざまなパッケージ製品が存在し、多くの企業で採用されてきた。当時の製品は、過渡期だったこともあり機能的に不十分なものも多かった。また、当時、エンドユーザーコンピューティングの考え方が流行していたこともあり、不十分な機能は、マクロ、スクリプトなどのプログラミングで補うことができる製品が多かった。そうしたプログラミングで、経年、改修・改善を行いながら利用者の納得感を得てきている。だが、このような歴史をもつワークフローシステムの更新では、既存システムが存在するがゆえの問題が発生する。例えば、以下の問題が挙げられるだろう。

過去にできていたことができなくなる

現在販売されているパッケージ製品もさまざまであり、自社に必ずしもフィットするとは限らず、どうしてもできないことが出てくる。申請画面1つとっても、紙ベース、Webベース、表計算ソフトベースにしたものなどさまざまであり、どれをとっても必ずしも自社の業務に合わない部分が出てきてしまうだろう。ならばスクラッチ開発という選択肢もあるが、コストの問題、技術者確保の問題、業務が変わった際のシステム変更対応の難しさなど、さまざまな観点から非現実的である。

ただ、過去できていたことができなくなることは必ずしも問題ではない。重要なのは、不必要なシステム仕様を切り捨て、どこまでパッケージ製品に合わせこめるかどうかであるが、これを正しく判断できないことにむしろ問題がある。

では、なぜ正しく判断できないのか。その原因の多くは仕様を決める意思決定者と実際にシステムを使う現場の実務者間のねじれにある。実務者は会社の全体よりも自身の業務を優先したいと考える傾向が強いため、業務をシステムに合わせるとあえて要望することは少ない。しかしながら、仕様を決定する意思決定者(業務部門長など)は、実際にシステムを操作しないために実務者の要望に対する妥協ラインが判断しにくいのである。

新たなシステム導入には 手間や苦労がかかる

もう1つの問題は、単純にシステム導入作業が大きな負担だということだ。システム導入に伴い業務の見直しを行えば、複数担当者または複数部門間の調整も必要だ。システム導入に不慣れな業務部門にとって、仕様書や設計書ベースで進めるのは負荷も大きい。各担当や部門に説明を行いながら妥協ラインを探り、さらに、仕様決定が遅れることによるコスト超過が発生しないよう、限られた時間の中で進めていかなければならない。

こうした骨折り为了避免するために結局は、システム更新自体はするが、業務は見直さないという妥協案に着地してしまいがちだが、こうなればなるほどシステムの要件は現行踏襲に傾きやすく、パッケージ製品との乖離が生じ、いびつな設計になることが多い。とはいえ無理に対応すると追加開発が必要となり、改修・改善のためのランニング費用、技術者確保などの別の新たな問題が生じてしまいやすい。

ワークフローのシステム更新を うまく進めるコツ



ユーザーが受け入れるための5つの方法

ワークフローのシステム更新が成功しない原因として、上記にて“過去にできていたことができなくなる”“新たなシステム導入には手間や苦勞がかかる”の2点について触れた。概していうと、新システムの要件を検討する負荷が高く、新システムの要件として現行機能を踏襲してしまい、オーバースペックになってしまうことが根本原因の1つである。ここからは、システム更新を成功に導くための対策について見ていきたい。

1. プロジェクトの進め方

机上で仕様を詰めていくだけでなく、簡単なプロトタイプやモックを作って実際に業務部門に早い段階で触ってもらうことが効果的だ。仕様策定時、妥協ラインを判断できないという問題には、ウォーターフォールのように、後々の仕様変更が難しい方式より、プロトタイプをベースに短いサイクルで開発・評価してもらうアジャイル的な方法の方が進めやすい。またシステム導入に慣れていない人の場合、要件を洗い出すのは難しいが、動く実物を見ることで具体的な要望が出しやすくなるメリットもある。

さらにワークフロー導入後に情報システム部門がフォローできないという課題についても、ユーザーの不満や要望が発生した際に、ウォーターフォール的な開発で、さらにベンダーが間に入ると迅速な解決が難しい。その際にも最低限の機能を決めて作り、要望を受けて追加開発するという方式のほうが対応しやすくなる。

2. ユーザー自身で構築できるようにする

ユーザー部門からの変更や改修要求へ迅速に対応できるか否かについて、上述のようにアジャイル的な進め方も重要だが、情報システム部門が介在せずに、ユーザー自身でシステムをすぐに変更できれば、満足度が高まることもあるだろう。

そのため、ワークフローの製品選定において、専門知識がなくてもシステムの設定・変更ができる製品を採用することも有効だ。これは情報システム部門がその都度システム改修の対応を行う負担を軽減するという意味でも有効

である。この場合、ツールを完璧に習得しなくても使えるよう、情報システム部門側でテンプレートを用意しておきユーザーが変更する部分を最小限にする配慮も大事だ。

3. ユーザーが学習できるコンテンツを用意する

上記にて業務部門自身で扱えるワークフローについて言及したが、もちろんすべての人がスムーズに使いこなせるとは限らない。そのため、マニュアルや動画、FAQなどのガイドとなるコンテンツを作成して利用を促進することがおすすだ。そのための労力は必要だが、一度用意しておけばワークフローを他部署に展開する際にもメリットが得られる。習得をユーザー側に丸投げするという意図ではなく、ユーザー自身でもできるようにという配慮のもとに展開するとユーザー側の受け止め方も変わるはずだ。

4. カスタマイズ性の高いツールを選ぶ

新システム導入でシステムに業務を合わせる妥協ラインを判断できなければ現行システム踏襲を要望する可能性は高まる。だが、そうしたニーズを満たすために個別の開発が発生すると運用保守に負担がかかる。そこでワークフロー製品は、機能が豊富かつ設定変更などで柔軟性・カスタマイズ性が高いものを選ぶのがよいだろう。

そうした製品を選び構築を進める際、事前にどの部分はカスタマイズ可能か、どの部分はあとから変更・修正が可能か、などに関してユーザー部門と認識を共有しておくことが大事だ。それを踏まえ、アジャイル的に継続した改善を進めることでユーザー満足も高められるだろう。

ワークフローのシステム更新をうまく進めるコツ

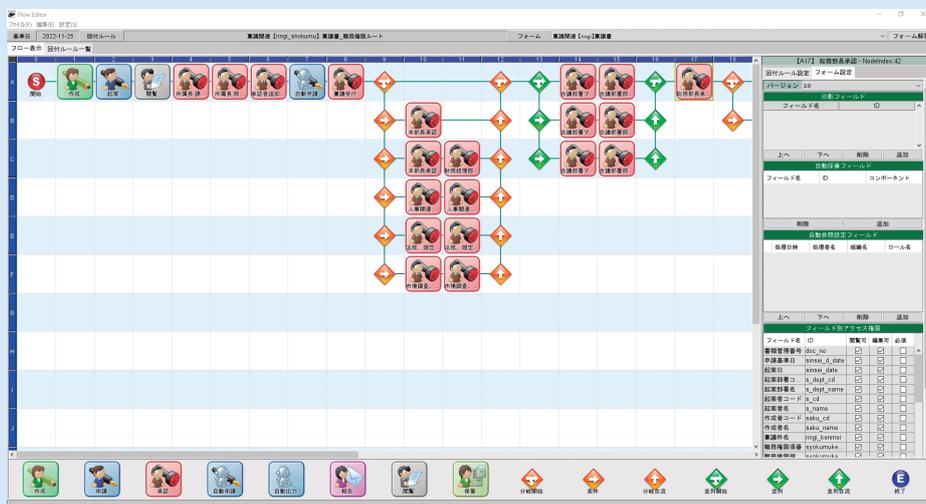


ユーザー満足のためには情シスの満足から 運用負荷の少ないツールを選ぶことも重要

ユーザーの満足度向上には、情報システム部門はできるだけアプリケーションに向き合う時間を確保することが必要だ。言い換えれば、情報システム部門がなるべくITインフラなどの裏側の部分で運用の負荷がかからない仕組みを導入することも重要である。具体的には、IaaS環境にシステムを構築する、もしくはSaaSとして提供されるツールを選ぶべきだろう。ITインフラの運用負担が軽減されれば、その分ワークフローシステムのアプリケーション部分の改善のために注力でき、業務部門の満足度向上に間接的に貢献できるはずだ。

ユーザー自身が扱える高機能なワークフロー

日鉄ソリューションズでは、豊富な機能と高いカスタマイズ性を特徴とするワークフロー製品として株式会社エイトレッドの「AgileWorks」を提供している。日本の商習慣に適合した多彩な機能を備えつつ、複雑な組織構成の業務フローにも柔軟に対応できるため、自社の業務に適合したユーザー満足度の高い仕組みを構築できるだろう。またユーザー自身による設定変更も可能であるため、組織や業務の変化に伴うシステムの修正も自社で行うことができる。より迅速な導入を支えるため、テンプレート提供や導入サポートも提供している。



設定変更をユーザー自身でも行える
専用GUIツールを用意



NS Solutions

日鉄ソリューションズ株式会社
デジタルテクノロジー&ソリューション事業部 営業部

〒105-6417
東京都港区虎ノ門1丁目17番1号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー
E-mail : dts-marketing@jp.nssol.nipponsteel.com
<https://www.marketing.nssol.nipponsteel.com/>

●NS(ロゴ)、NS Solutions、NSSOLは日鉄ソリューションズ株式会社の登録商標です。
●「AgileWorks」は、株式会社エイトレッドの登録商標です。