

ワークフロー管理システム「Flowmate」(6)

5M-6

— 適用 —

倉田 奈穂子<sup>1)</sup> 宇田川 真理<sup>2)</sup> 小故島 正文<sup>2)</sup>

(株)日立製作所 1)システム開発研究所 2)情報システム事業部

1. はじめに

ワークフロー管理システム「Flowmate」を開発した。ワークフロー管理を適用する上では、現状のビジネスプロセスの分析/見直しを行い、必要に応じて業務システムを再構築していくことが重要である。本論では、ワークフロー適用の手順を、ビジネスプロセスの分析から業務システムの運用に至る一連の流れとして整理した。また、金融機関の基幹業務の一つである融資業務を支援する実験システムを開発し、「Flowmate」の実業務への適用性について評価した。

2. ワークフロー適用の手順

ワークフロー管理の考え方を実業務に適用し、システム化を図る際の手順を以下に整理する。

(1) 現行業務の分析/見直し

現行業務を分析し、問題点や改良点を洗い出す。それらの対策のため、業務の見直しを行なう。

(2) ビジネスプロセスの定義

業務を見直した結果に基づき、新たなビジネスプロセスを定義する。シミュレーションにより、事前の確認を行う。

(3) 業務アプリケーションの開発

ビジネスプロセスの定義と並行して、業務アプリケーションを開発する。

(4) 統合/テスト

ビジネスプロセスと業務アプリケーションを統合し、業務システムとして機能するかどうかをテストする。必要があれば(2)と(3)に戻って、業

務システムをチューニングする。

(5) 運用/評価

業務システムを運用する。運用時に得られる各種の統計情報に基づき、システム化の効果を評価する。

金融機関の融資業務は、一つの案件が数枚の帳票からなり、人手による回覧では時間やコストがかかるなどの問題がある。ワークフロー管理の考え方が有効であり、上記の適用手順の試行対象として十分であると考えた。そこで、融資業務における稟議書の作成と回覧、及び承認の作業を合理化する実験システムを開発し、「Flowmate」の実業務への適用性を評価することにした。

3. 融資業務への適用例

図1に、融資業務における稟議書の流れの現状を示す。現状では、顧客から申込みがあると担当者は

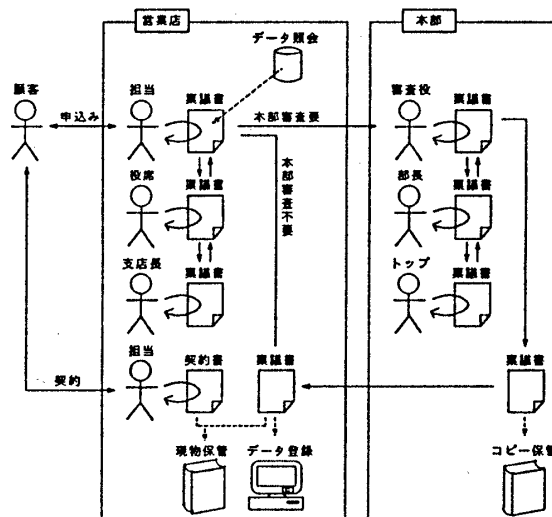


図1 融資業務における稟議書の流れ

稟議書を作成する。その際、専用オンラインシステムの情報などを稟議書に反映させる。稟議書は案件によって、本部審査が必要な場合と、営業店内で稟議が終了する場合がある。営業店内では、担当、役席、支店長と回覧される。営業店内で承認を得たあと、本部審査が必要な案件は、稟議書のコピーが本部に送られる。本部内で、審査役、部長、トップと回覧され、最終的に承認が得られると、営業店に返送される。本部審査が終了した案件及び営業店内のみの審査で稟議が終了する案件について、契約書を作成する。契約終了後、稟議書を保管する。

図2に、開発した実験システムの構成を示す。本実験システムは、サーバと数台のクライアントからなる。サーバはビジネスプロセスの定義情報を管理する。クライアント上には、回覧されてきた稟議書进行处理するための業務アプリケーションが存在する。業務アプリケーションでは、以下の機能を実現した。

- ①一覧表示：ケースの一覧を表示する。
- ②帳票表示：ケース内の稟議書を表示する。
- ③プログラム起動：既存プログラムを起動し、オンラインデータを取得する。
- ④相談：定義外のユーザへ相談する。
- ⑤メモの添付：テキスト・音声・手書き・動画のメモを稟議書に添付する。
- ⑥結果入力：審査結果の入力を受け付ける。

- ⑦自動回覧：結果入力に基づき自動的に回覧する。
- ⑧進捗管理：稟議書の回覧先の情報を管理する。

#### 4. 実験システムの評価

本実験システムの規模は以下である。

- ①ノード数：10個
- ②ロール数：5個
- ③ユーザ数：4名
- ④ケース数：5個
- ⑤1ケース内の帳票：7枚

上記の設定のもとで、実際の案件を投入した結果、滞りなく業務を行なうことができた。データのトラフィックやレスポンスなどについても、詳細に評価していく予定である。

#### 5. おわりに

ビジネスプロセスの分析から業務システムの運用に至るワークフロー適用の手順を整理した。また、実業務への適用例として、金融機関の融資業務を支援する実験システムを開発した。「Flowmate」を用いて業務システムを構築する際の手順と有効性を確認することができた。

#### <参考文献>

伊勢, 近藤 他：書類回覧を対象としたワークフロー管理方式, 情報処理学会 Groupware'94シンポジウム(1994)

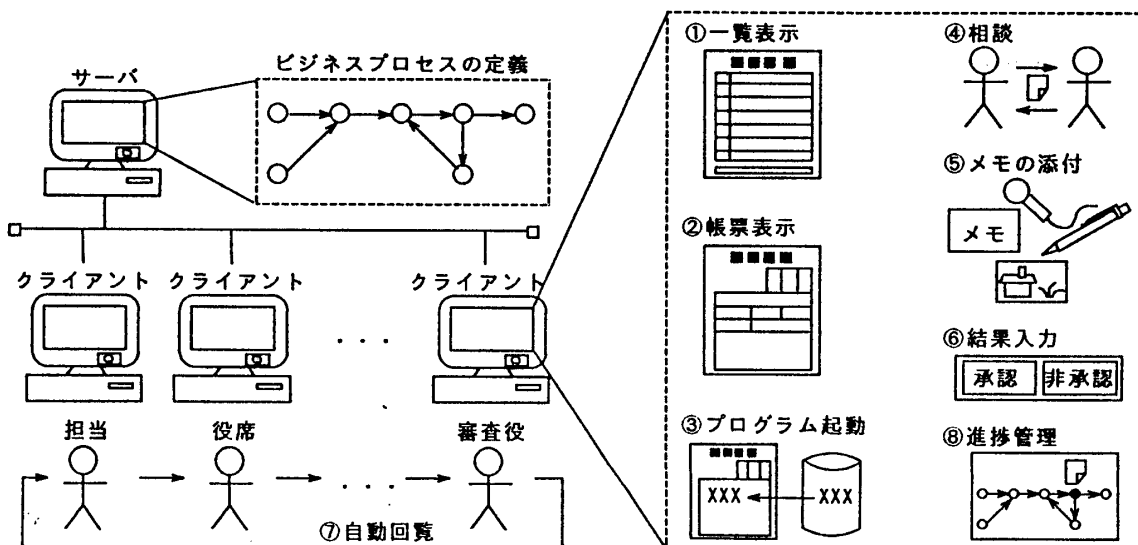


図2 実験システムの構成