

プロセスマイニングとは何か？ それが必要な理由は？

5つの主な理由

変わり続ける現代のビジネス環境のなかでは、継続的なプロセスの改善が欠かせません。収益を出し続け、競争力を維持するためには、非効率的なことは阻止する必要があります。そこで登場するのが、プロセスマイニングです。プロセスマイニングは、業務プロセスの改善を図るためのアプローチのひとつです。現代の経営者たちが、感覚ではなく、ファクトに基づいて適時に最適な判断をくだせるようにするのがその役目です。このガイドがあれば、プロセスマイニングがどのように機能し、ビジネスにどのようなメリットをもたらすのかを理解できるようになります。さらに、成功につなげる導入方法についても詳しく知ることができます。



プロセスマイニングとは？

プロセスマイニングは、最先端のビジネスプロセスマネジメント (BPM) のアプローチのひとつとして、およそ10年前に初めて紹介されました。アイントホーフェン大学のWil van der Aalst教授が、「[Process Mining Manifesto](#)」を出版したのが始まりです。それは、最先端のデータ分析を活用して進められる業務プロセス改善のアプローチを取り扱うものでした。自動化に重点を置きながら、プロセスのオペレーションやバリエーションの可能性を発見し、マッピングするためにプロセスのイベントデータを利用します。あるいは、既存のプロセスが、規定される前の業務ポリシーや基準を守り、そしてビジネスモデルと合致しているかどうかを確認します。これらの分析は、意思決定者が、ビジネスプロセス内における非効率な要素を発見し、その根本的な原因を究明するうえで役立ちます。これにより、改善のチャンス特定できるようになります。言い換えると、プロセスマイニングは、企業が自分たちの得意分野を把握し、改善の余地がある部分を明らかにするのに役立ちます。

プロセスマイニングは、企業にどのようなメリットをもたらすのか？

プロセスマイニングは、社内で生成される膨大な量のデータから潜在的な価値を引き出すことができよう、ビジネスの意思決定者をサポートします。また、様々な環境のなかで同時にロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) を可能にするためにも、決定的な役割を果たします。その使用環境には、物流や製造などが含まれます。

プロセスマイニングの総合的なメリットは、意思決定者が、ビジネス全体をより良く管理できるようになることです。これは、成長や生存競争のなかでレジリエンスが不可欠な時代に、とても重要なことです。プロセスを管理下に置くことは、これまで以上に重要性を増しています。より迅速かつ効率的に業務を行い、将来の数多くの不測の事態に対して準備をしておかなければなりません。

企業がプロセスマイニングに投資を行う5つの主な理由は、次のとおりです。

1 オペレーションを視覚化し、客観的に把握できるようにする

管理職の多くが、組織の運営状況について非常に優れたアイデアを持っていると感じています。彼らは、チームの誰が見ても分かるように、主要なオペレーションを記録する傾向があります。しかし、人間がプロセスに関するオペレーションのレポート作成に関与する場合、内容に誤差が生じてしまうことも少なくありません。プロセスマイニングは、このような表面レベルの知識やレポートをより深く突き詰め、ビジネスの内部構造を完全に可視化します。

2 感覚ではなく、ファクトに基づいた意思決定

大抵の場合、プロセスマネージャーは合理的な判断をくだせていますが、人間なら誰しもどこからしたら感覚で動いてしまうのも事実です。これは、組織にとって重要な変更を決定する際に、問題となる可能性があります。プロセスマイニングは、意思決定者たちに事実やデータを提供します。これにより、反証できないほどの真実をもとに意思決定を行うための土台が築かれます。

3 データから最大限の価値を引き出す

企業が生み出すデータは、2年ごとに2倍になります。それら全ての意味を理解するために、プロセスマイニングは実質的に不可欠なものとなりました。ビッグデータの時代では、自動化されたツールは欠かせません。それらを活用することで、巨大になり続けるデータセットを分析し、人々にとって意義のあるインサイトに変換できるようになるのです。プロセスマイニングは、さまざまなデータソースの間にある隙間をつなぎます。そうして、唯一無二の直感的な方法で、それらの情報を提示します。

4

継続的な改善を行う企業文化を推進する

重要な変更数年もかける旧来のアプローチは、現代のマーケットでは通用しません。モニタリングや学習、そして改善を継続的に行う文化を創造すること、そしてその際、必要に応じて段階的な変更を加えていくこと。これらは、企業が常に変化する需要に対応するうえでの大きな助けとなります。さらに、これらの変化の効果を計測することも可能です。これにより、何が事業をより大きな成功に導くのかを把握できるようになります。

5

顧客体験を改善する

事業プロセスの最適化は、より良い顧客体験につながります。例えば、物流のサプライチェーンを最適化することは、リードタイムの短縮につながります。さらに、ボトルネックを解消し、相互に依存するプロセスの調和を取ることも可能になります。ヘルスケアの領域では、診察の優先順位を設けることで、ペイシェント・エクスペリエンス（患者経験価値）の向上を図ることができます。金融の領域では、ローン申請の処理のような場面で自動化が効果を発揮します。実際のところ、どんな事業であれ、どんな産業分野であれ、ルーチンプロセスならどれでも、プロセスマイニングのメリットを享受することができるのです。

プロセスマイニングの実装を成功させる方法

プロセスマイニングは、3つの主要領域で行われます。まず最初に、プラットフォームはビジネスプロセスの発見を自動化する必要があります。次に、それらが、業務ポリシーやビジネスモデルと合致しているかどうかを確認することも必要です。最後に、どのようにプロセスを強化し、ビジネスを前進させることができるかについてのインサイトを提供する必要があります。

- 1 プロセスマイニングを使ったあらゆるソリューションの出発点は、イベントログです。これらは、特定の業務を遂行する際のトランザクションやその他の行動履歴のようなデジタルフットプリントのことを指します。イベントログには、追加情報も含まれます。例えば、そのアクションを遂行した担当者や端末、そのイベントのタイムスタンプ、その他にも注文の規模のような重要な要素が挙げられます。
- 2 プロセスマイニングを実装する前に、まずはビジネスプロセスを定義しなければなりません。もし、それらが全てデジタル化されていなければ、何よりも先にそれらのデジタル化を行うべきです。なぜなら、そうすることで、組織のイベント全体の完全なデータ履歴を管理できるようになるからです。

- 3 最善の結果を得るためには、データ環境を単純化し、統合する必要があります。プロセスマイニングのプラットフォームを使ってデータの接続や抽出を行う前に、データがある場所を把握しておかなければなりません。現在の状況によっては、この業務が最も時間がかかるステップかもしれません。しかし、リジリエンスの向上やリスクの減少といった長期的な利点を過小評価してはいけません。

プロセスマイニングは、さまざまな部門・領域で活用することができます：

- ☑ 営業では、リード・トゥ・オーダーやオーダー・トゥ・キャッシュの領域でプロセスマイニングを適用することができます。これにより、サイクルタイムの短縮やコンバージョンレートを上昇させる機会を見つけられるようになります。
- ☑ 金融およびサプライチェーン・マネジメントの領域では、手作業で行われている行程を特定し、自動化を進められるようになります。これにより、業務ポリシーと合致していない部分を特定し、不規則な支出を削減できるようになるのです。
- ☑ 物流業では、在庫管理の最適化によって、倉庫管理コストを削減できるようになります。さらに、遅延の原因を突き止めることで、収益の損失を未然に防ぐことができます。
- ☑ 製造業においては、サイクルタイムを短縮することができるようになります。それによりサプライチェーンの最適化が図られ、顧客体験の向上につながります。同様に、必要な再作業の量を減らすこともできます。

ABBYY Process Intelligence

ABBYYのProcess Intelligenceプラットフォームは、システム内に蓄積された情報をビジネスで活用できるようにします。業務プロセスのモデルを構築し、リアルタイムで分析しながら、ボトルネックを特定することができるようになります。これにより、将来的な成果が予測でき、テクノロジーへの投資に関する決定が容易になります。

ABBYYは、業務プロセスの進行状況を正確に示すリアルタイムデータやそれらを蓄えたコンテンツへのアクセスを可能にします。そうすることで、最も重要な領域での業務プロセスをエンドツーエンドで可視化することができるようになります。その領域とは、顧客体験、市場競争における優位性、コンプライアンスなどを指します。

[詳しくはこちら](#)