

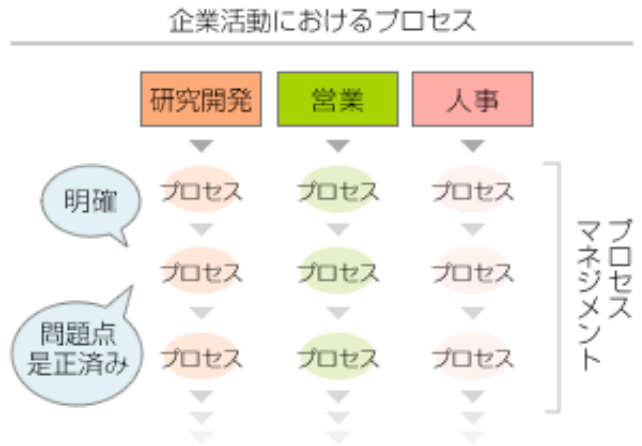
1. プロセスマネジメントとは

「プロセス管理」というと、以前までの日本のビジネス界では製造工程の管理を指すことが一般的でした。

しかし、製造業だけでなくサービス業にもプロセスはあり、研究開発、営業、アフターサービス、人事といった**企業活動のすべてにプロセス**があります。

○**プロセスマネジメント**とは…

企業には数多くの業務プロセスが存在しており、これらのプロセスを明確にし、その相互関係を理解し、問題点を是正したうえで運営・管理することを**プロセスマネジメント**といいます。



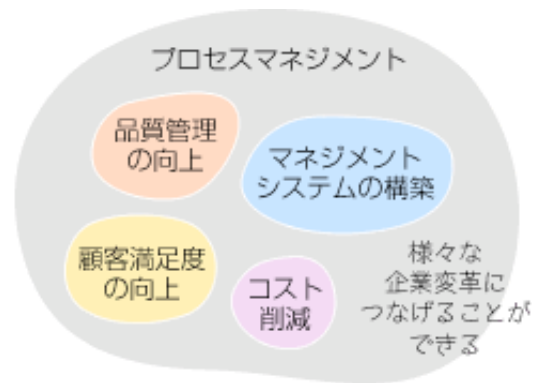
2. プロセスマネジメントの考え方

このようなプロセスマネジメントの考え方を取り入れている代表例が、品質マネジメントシステム「ISO9001」です。

すべての業務はプロセスによって達成されるという理解のもと、品質マネジメントシステムが効果を上げるためには、**プロセスの理解・運営・管理が必要**である、という考え方が示されています。

ISO9001が広く普及した影響により、プロセスマネジメントという考え方が日本のビジネス界でも定着しました。

プロセスマネジメントは品質管理の向上だけでなく、情報セキュリティなどのマネジメントシステムの構築や、顧客満足度の向上、コスト削減といった**企業変革にもつなげることができる**ものなのです。



3. なぜ、プロセスマネジメントが必要なのか 1

近年、企業をとりまく環境は大きく変化しています。IT革命がどんどん進化し、規制緩和や構造改革が進み、そしてグローバル化も地球規模で広がっています。

消費者（顧客）の意識も変化しており、良い物を作っていれば売れるという時代ではなくなってきました。コストの削減はもちろん、環境問題などの社会的責任が求められたり、顧客の要求は厳しく、そして多様化しています。

このように環境が大きく変化し、しかも経済成長が低調な中、今までと同じようにしていたのでは決して企業間の競争に打ち勝つことはできません。それどころか、企業の存続さえ危ぶまれます。

環境に合わせて、新しい製品、市場、顧客の視点から企業活動の仕組みを創ることが必要です。つまり、**顧客が要求する価値を創造し、提供する**ということです。

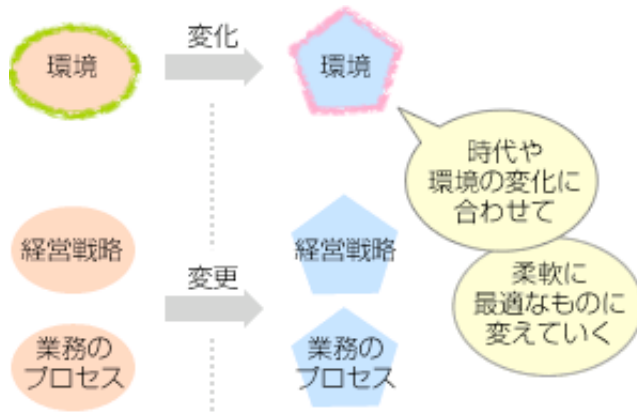
4. なぜ、プロセスマネジメントが必要なのか 2

そこで注目したいのは、アメリカの経済学者マイケル・E・ポーターが提唱した、「顧客価値創造を行う企業活動のバリュー・チェーン（価値連鎖）を根本から見直さなければならない」という説です。

これは、物流・開発・製造・マーケティング・販売・サービスといったそれぞれの業務が、一連の流れ（プロセス）の中で価値（バリュー）を付加・蓄積していき、この連鎖的活動によって顧客に向けた最終的な価値が生み出される、という考え方です。

これらプロセスの効率を上げるか、他者との差別化を図ることによって、企業の競争優位が確立する、とポーターは説いています。

5. なぜ、プロセスマネジメントが必要なのか 3



環境は常に変化するもので、環境が変われば経営戦略を変えなければならないし、それにもなって経営戦略を実行するための各業務（プロセス）も当然のことながら変えなければなりません。

企業活動のプロセスは**時代や環境に合わせて、柔軟に最適なものに変えていく**べきものなのです。

また、品質マネジメントシステム「ISO9001」をはじめ、近年では個人情報保護法の影響もあり情報セキュリティマネジメントシステムにも注目が集まっています。

こうしたマネジメントシステムの構築の際にも、まずは今あるプロセスを明確にすることが必須であり、各種のマネジメントシステムを構築するためにも役立ちます。