

知識・ノウハウとシステムを融合し 継続的な業務改善サイクルを加速する uCosminexus Navigation Platform

日々刻々と変化し続けるビジネス環境の中、企業が持続的な成長を維持するためには、絶え間ないイノベーション(変革)が必要です。その原動力となるのが、個人の知識や経験を組織で共有し、現場力の底上げを図るための仕組みづくりです。日立のSOA ユークスミネクスプラットフォームCosminexusのフロント統合基盤製品である業務ポータル「ユークスミネクス ナビゲーション プラットフォーム uCosminexus Navigation Platform」は、組織や人が積み重ねてきた知識とノウハウを活かした業務の段取りを組み立てるために、業務の流れとシステムをWeb画面上で統合し、業務手順やオペレーションの体系化・共有化を支援。継続的な業務改善によるベストプラクティスの確立により、業務品質と業務効率の向上に大きく貢献します。

Service Oriented Architecture

Q 社内に複数のシステムが散在し、業務での使い分けは個人の知識やノウハウで補っているのが現状です。このため担当者のスキルや熟練度により、業務品質にバラツキが生まれています。よい解決策はないでしょうか。

A 企業をとりまく環境変化や業務の多様化にともない、業務品質や業務効率の向上が、より一層求められる時代となってきました。一方、業務を支えるシステムは、その時々テクノロジーで個別に開発されてきたため、社内に複数のシステムが散在する状況となっています。各業務を遂行するにあたり、現場担当者は個人の経験や勘によって複数のシステムを使いこなすこととなりますが、業務手順やオペレーションにはどうしても差が出てしまい、業務効率にバラツキが発生します。その結果、「業務に必要な情報にたどりつけない」「たどりつけても、その後の処理に時間がかかる」といった業務品質の低下を招き、お客さまの評価や満足度にも悪影響を与えてしまいます。

こうした課題を解決するため開発されたのが、Cosminexusのフロント統合基盤製品「uCosminexus Navigation Platform」です。uCosminexus Navigation Platformは、業務の流れと効率的な操作手順、ベテランならではのノウハウを担当者のWeb画面上に表示し、組織全体で共有できる仕組みを容易に構築します。これにより「業務の見える化」を実現し、業務品質や業務効率の向上による現場力の底上げを支援します。

Q 「業務の見える化」は、具体的にどのような形で実現されるのですか。

A WebブラウザベースのuCosminexus Navigation Platform上に、業務の流れをフローチャート化し、ガイダンスで操作手順をナビゲートしていくことで、「何をどの順番で、どう行えばいいのかわかる」を視覚化します。業務の流れに沿って必要な情報をタイミングよく表示できるので、経験の浅いユーザーでも、効率よく質の高い業務が行え、熟練者の築き上げたノウハウを組織内にスピーディに展開できます。

例えばヘルプデスク業務に適用すれば、オペレーターは画面に表示される手順と説明に従って質問や回答をしていくだけで的確な対応ができるようになります。お客さまからの問い合わせに、どのような提案をすればよいかといった受け答えやシステム操作もマニュアルなしに行うことができます。これにより、お客さま満足度の向上はもちろん、新人教育にかかるコストと期間も削減できるようになります。

ユーザー認証はシングルサインオンで行うため、複数のシステムを使い分ける場合でも、最初にログインすればシステムごとにログインする必要がなく、集中して業務を遂行できます。またuCosminexus Navigation Platformの細やかなアクセス権限により、ユーザーの所属する組織やグループに従って、利用できる業務を自動的に選択し、適切なフローチャートを表示することも可能です(図1)。

業務の流れの中で必要となる各種Webサービスやワークフローシステム、データベースなどは、Javaで開発したプラグインを追加することで既存のバックエンドシステムと画面上で柔軟に連携することができます。こうして、既存の業務システムを有効活用することで、システム構築期間の短縮と、業務変化にスピーディに対応できるシステムを容易に構築できるのが、uCosminexus Navigation Platformの大きな特長です。



図1 業務の流れをフローチャート化

Q 画面設計は容易に行えるのでしょうか。

A 他システムと連携したフロント画面をGUI操作で容易に作成できる機能を提供します。フローチャートやガイダンスの作成は、専用パレットからラベルや入力エリアといった部品をドラッグ&ドロップしてキャンバス上に配置するだけの直感的な操作で行えます。ノンプログラミング開発なので、HTMLやJavaScriptの知識は必要ありません。画面遷移のコントロールも、すべてuCosminexus Navigation Platformが処理するため、業務の流れを描くだけで、スムーズな画面遷移と使いやすいアクションが自動生成されていきます(図2)。

このようにuCosminexus Navigation Platformは、企業の知識・ノウハウを反映したFAQやマニュアルなどを参照しながら業務フローを容易に設計・開発することができます。利用イメージそのままの形で画面作成が可能のため、その場でデザイナー・開発者・エンドユーザーを交えたレビューと改善が行え、手戻りによる時間のロスを回避した効率的な開発を実現します。



図2 編集画面例

Q システム稼働後も継続的にコンテンツを改善していくことができますか。

A システム設計で重要なのは、機能や性能が要件を満たしていること、その機能を活用するための「使いやすさ」を高めることにあります。そして、使いやすいシステムを作るには、試作段階からエンドユーザーの評価を反映した改善を行い、稼働後も潜在ニーズの調査と使いやすさの検証を継続的に行うことが必要です。

uCosminexus Navigation Platformでは、個人の知識とノウハウを「蓄積～利用～改善」するサイクルを継続的に回していくことでベストプラクティス化を進展させ、業務の質の底上げを無理なく実践していくことを大きなねらいとしています。そこで重要な役割を果たしているのがオペレーションログです。

uCosminexus Navigation Platformは、エンドユーザーが画面上で行った操作をログとして記録し、それをもとにボトルネックとなっている「使いにくい箇所」などを知ることができます。例えばコンタクトセンターの場合、何人ものオペレーターがミスを起こしている業務や、想定以上の作業時間がかかっている業務などをログ解析によって特定することができます。そこで浮かび上がった改善点や新たな要望事項は、GUIベースの画面編集機能によって容易に反映できるため、システム稼働後もベストプラクティス確立に向けた改善サイクルをすばやく回していくことが可能となります(図3)。

このようにuCosminexus Navigation Platformは、フローチャートとガイダンスというわかりやすい形式で、業務の流れと手順を簡単に表現・利用できる仕組みを提供し、現場の知識・ノウハウを「蓄積～利用～改善」するサイクルを加速させていきます。こうした継続的な業務の改善による現場力の底上げが、ビジネス機会の拡大やビジネススピードの向上に加え、新たなノウハウの創出と他分野での活用などによるイノベーションの促進に大きな効果をもたらしていくのです。組織における業務品質、業務効率のバラツキにお悩みのお客さま、知識とノウハウのさらなる有効活用をお考えのお客さまは、ぜひ日立のuCosminexus Navigation Platformの導入をご検討ください。

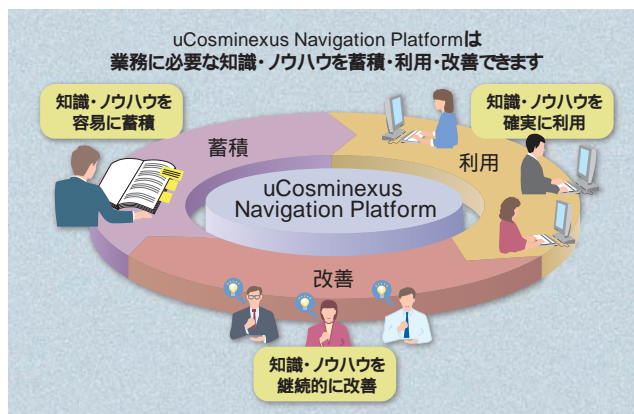


図3 「蓄積～利用～改善」のサイクルを回し、ベストプラクティスを確立

ノンプログラミングで業務を「見える化」! フロント統合体験セミナー

～2時間でラクラク作成。uCosminexus Navigation Platformで作るWeb業務ナビゲーション画面～

uCosminexus Navigation Platformの導入効果と、知識やノウハウの取り込み方、利用の仕方を1人1台のマシン環境で実体験できるセミナーをご用意しています。詳しい内容と参加方法、今後の開催日時などはWeb上でお確かめください。

<https://www.open-middle.com/hitachi/c/>

お問い合わせ先

HMCC(日立オープンミドルウェア問い合わせセンター)
☎ 0120-55-0504
(利用時間 9:00～12:00、13:00～17:00(土・日・祝日・弊社休日を除く))

情報提供サイト

<http://www.cosminexus.com/>
<http://www.hitachi.co.jp/soft/front/>