

ビジネスプロセスとは

- ビジネスを構成する 4 つの活動領域
- ビジネスプロセス
- 業務フロー

ビジネスプロセスとは

- ビジネスを構成する 4 つの活動領域
- ビジネスプロセス
- 業務フロー

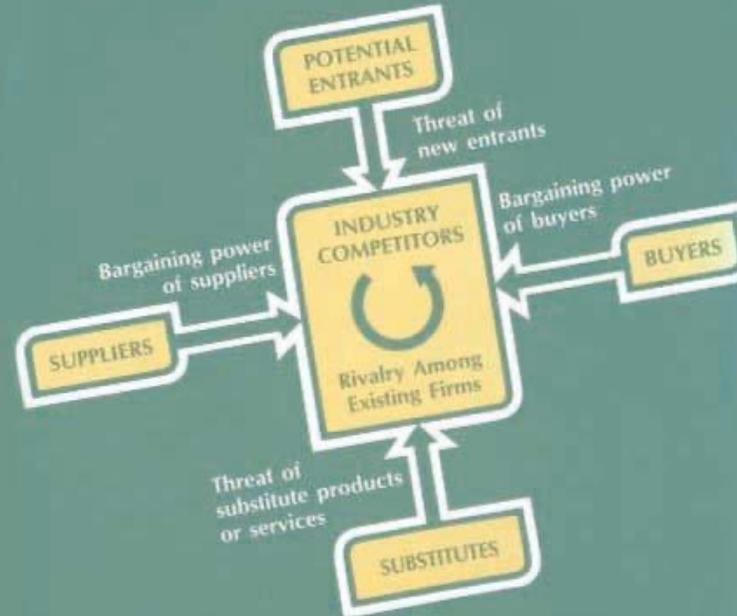
COMPETITIVE STRATEGY

新訂

競争の戦略

M.E.ポーター著

土岐 坤・中辻萬治・服部照夫訳



ダイヤモンド社

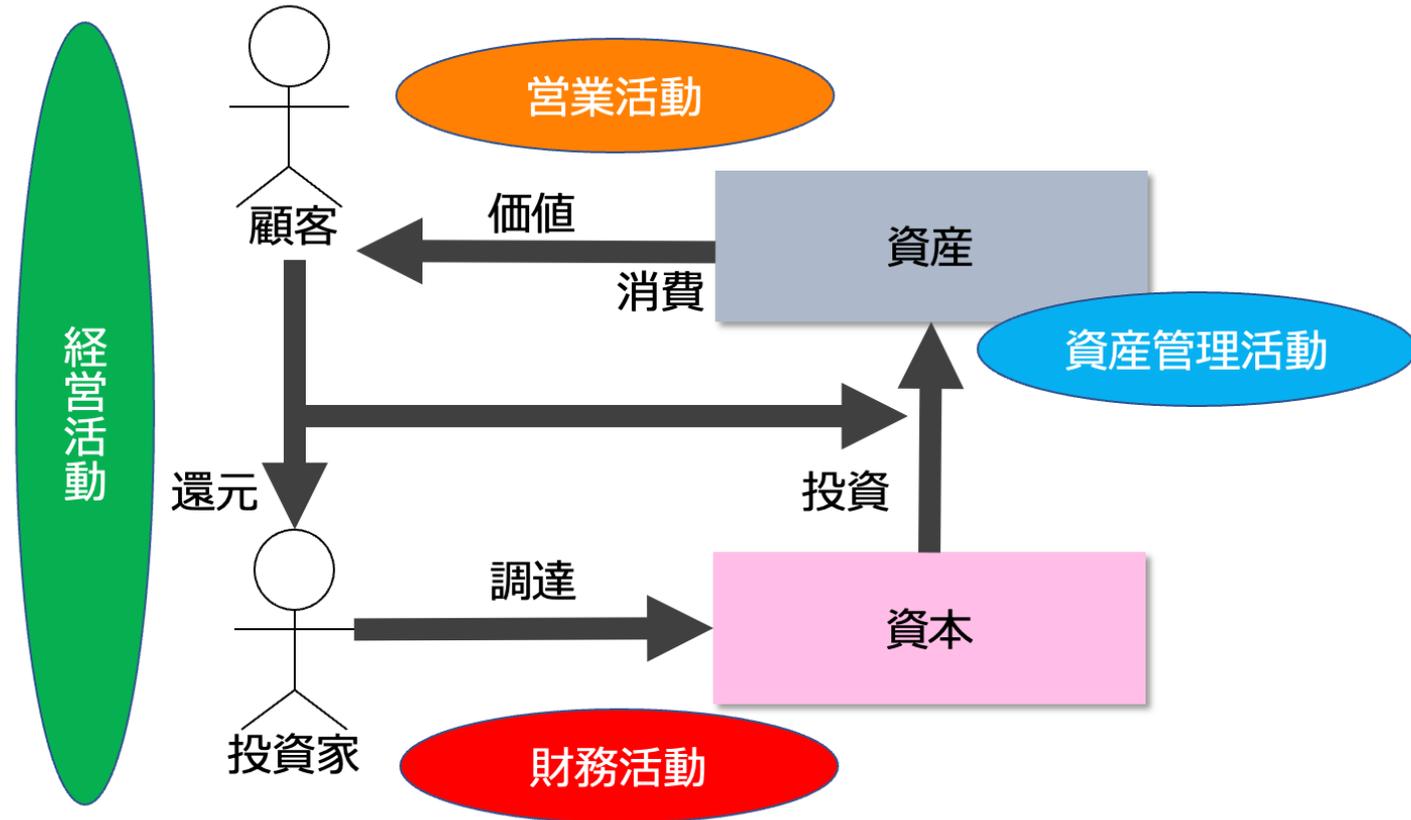
戦略の本質

戦略の本質は、活動の中にある。活動を他社とは異なるように遂行するのか、あるいは、ライバルとは異なる活動を遂行するのかの選択である。



マイケル・ポーター

経営サイクル



活動領域

営業活動

購買	生産	サービス	販売	商流
支払		請求		金流
入荷		出荷		物流

資産管理活動

商品の開発	商品の改良	商品の保守	商品の処分	商品管理
顧客の獲得	顧客の活性化	顧客の維持	顧客の処分	顧客管理
社員の獲得	社員の活性化	社員の維持	社員の処分	社員管理
パートナーの獲得	パートナーの活性化	パートナーの維持	パートナーの処分	パートナー管理
設備の構築	設備の改良	設備の運用・保守	設備の処分	設備管理
情報システムの開発	情報システムの改良	情報システムの運用・保守	情報システムの処分	情報管理

財務活動

資本の調達	利益の還元
-------	-------

経営活動

会計	経営管理
----	------

活動領域

営業活動

購買	生産	サービス	販売	商流
支払		請求		金流
入荷	在庫管理	出荷		物流

資産管理活動

商品の開発	商品の改良	商品の保守	商品の処分	商品管理
顧客の獲得	顧客の活性化	顧客の維持	顧客の処分	顧客管理
社員の獲得	社員の活性化	社員の維持	社員の処分	社員管理
パートナーの獲得	パートナーの活性化	パートナーの維持	パートナーの処分	パートナー管理
設備の構築	設備の改良	設備の運用・保守	設備の処分	設備管理
情報システムの開発	情報システムの改良	情報システムの運用・保守	情報システムの処分	情報管理

財務活動

資本の調達	利益の還元
-------	-------

経営活動

会計	経営管理
----	------

活動領域

営業活動

購買	生産	サービス	販売	商流
支払		請求		金流
入荷		出荷		物流

資産管理活動

商品の開発	商品の改良	商品の保守	商品の処分	商品管理
顧客の獲得	顧客の活性化	顧客の維持	顧客の処分	顧客管理
社員の獲得	社員の活性化	社員の維持	社員の処分	社員管理
資本的支出 (CAPEX : Capital expenditure)		パー	営業費用 (OPEX : Operating Expense) ー管理	
設備の構築	設備の改良	設備の運用・保守	設備の処分	設備管理
情報システムの開発	情報システムの改良	情報システムの運用・保守	情報システムの処分	情報管理

財務活動

資本の調達	利益の還元
-------	-------

経営活動

会計	経営管理
----	------

活動領域

営業活動

購買	生産	サービス	販売	商流
支払		請求		金流
入荷		出荷		物流

資産管理活動

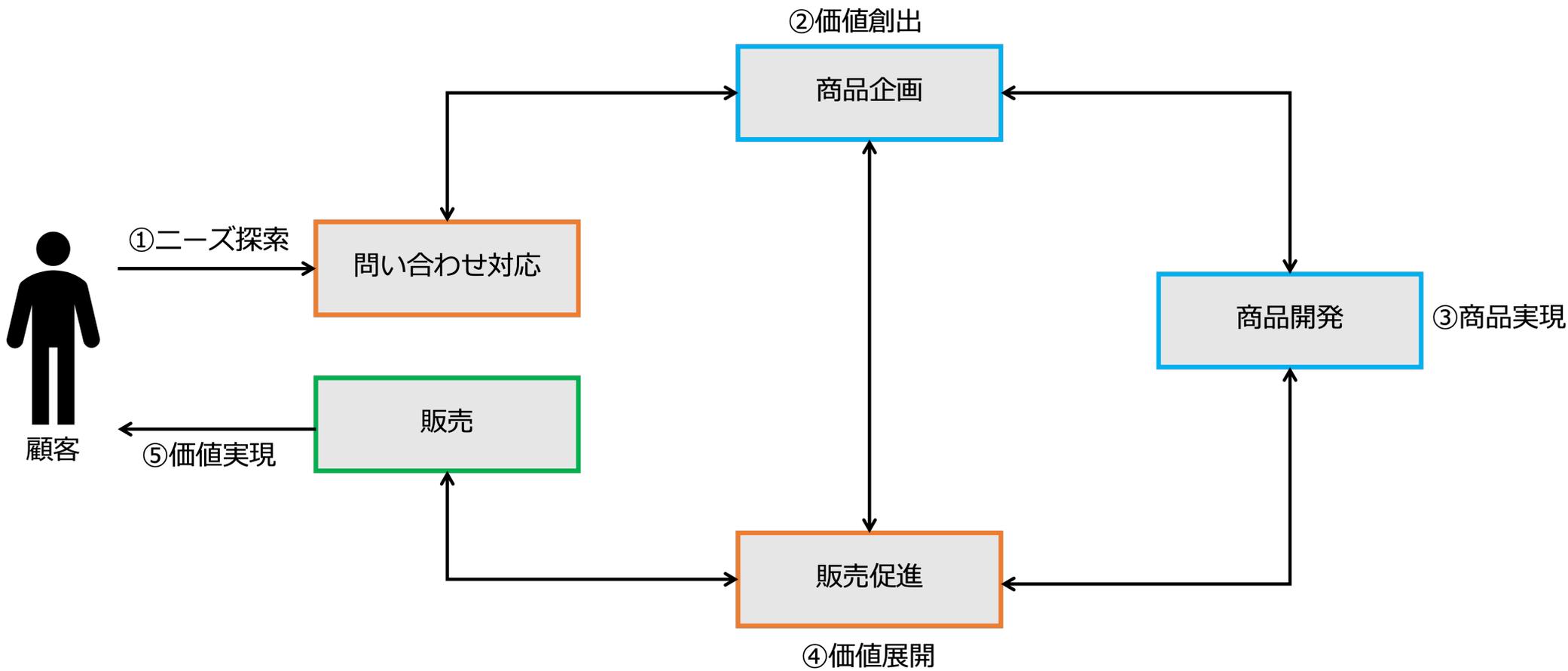
商品の開発	商品の改良	商品の保守	商品の処分	商品管理
顧客の獲得	顧客の活性化	顧客の維持	顧客の処分	顧客管理
社員の獲得	社員の活性化	社員の維持	社員の処分	従業員管理
パートナーの獲得	パートナーの活性化	パートナーの維持	パートナーの処分	パートナー管理
設備の構築	設備の改良	設備の運用・保守	設備の処分	設備管理
情報システムの開発	情報システムの改良	情報システムの運用・保守	情報システムの処分	情報管理

財務活動

資本の調達	利益の還元
-------	-------

経営活動

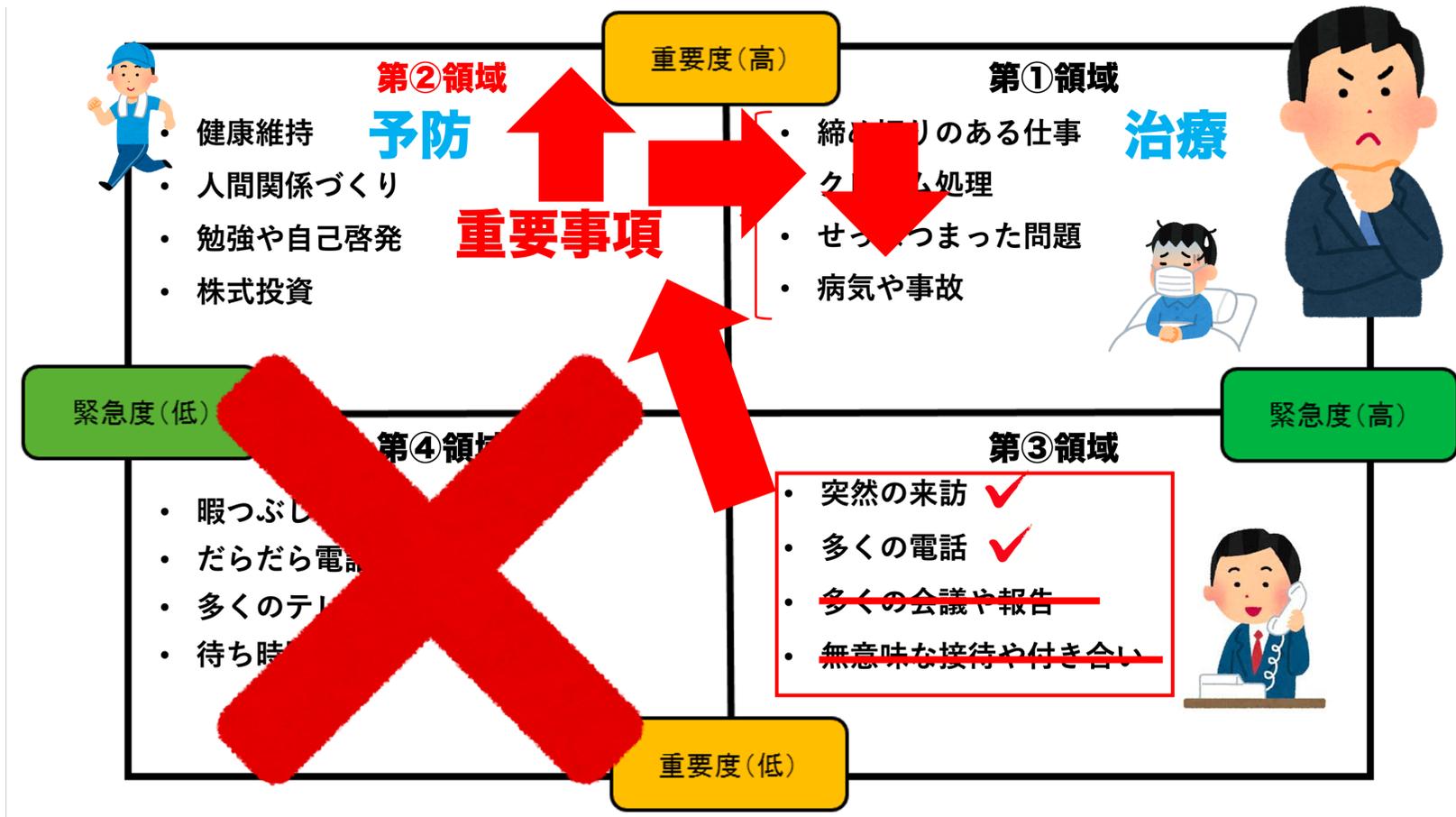
会計	経営管理
----	------



タイムマネジメント



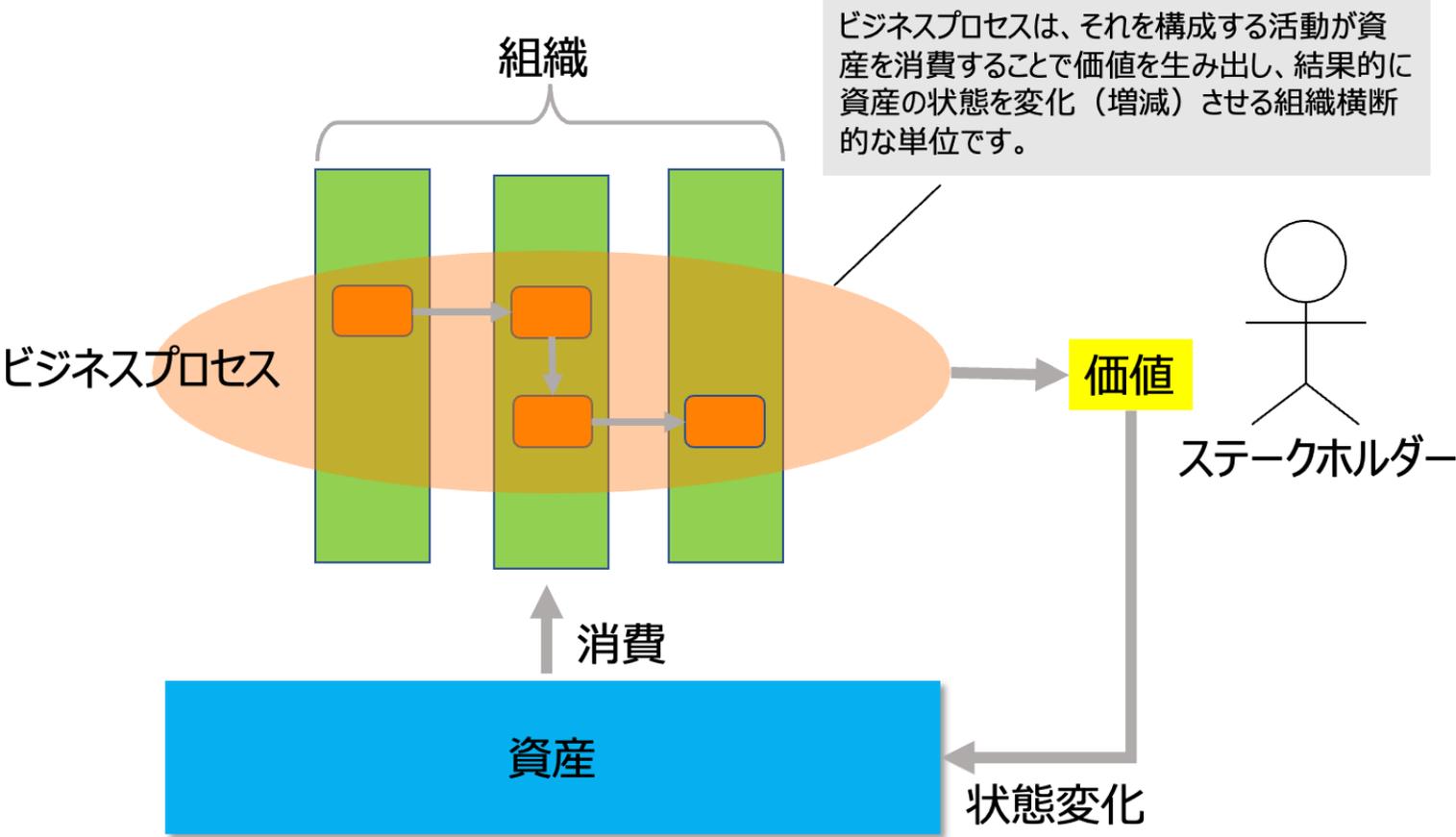
タイムマネジメント



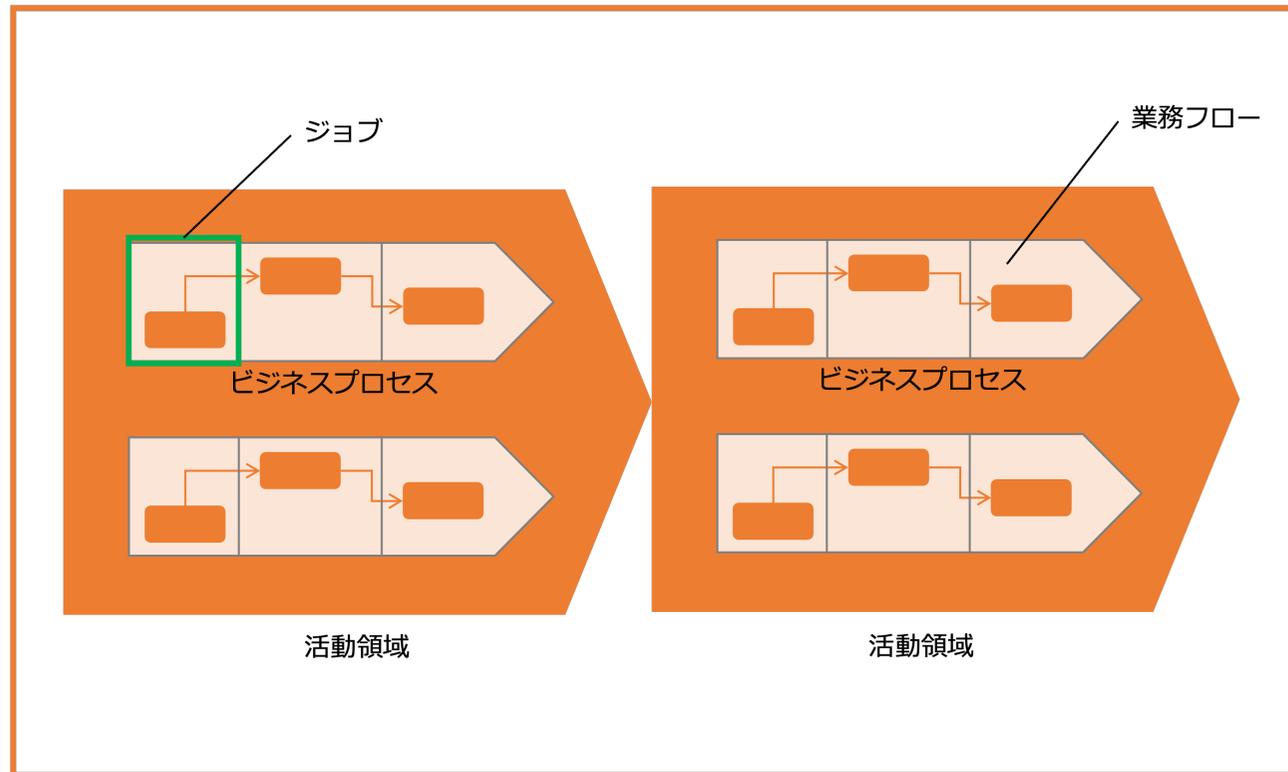
ビジネスプロセスとは

- ビジネスを構成する 4 つの活動領域
- **ビジネスプロセス**
- 業務フロー

ビジネスプロセスとは



ビジネスプロセスの位置づけ



バリューチェーン

ビジネスプロセスの例

事業	活動種類	活動領域	ビジネスプロセス	
産業機械製造販売	主要活動	販売	販売計画の策定	
			販売計画の検証・改善	
			製品の販売	
		製品の返品		
		生産	生産計画の策定	
			生産計画の検証・改善	
			製品の製造	
		サービス	保守サービス計画の策定	
			保守サービス計画の検証・改善	
			部品の販売	
		営業活動	購買	保守サービスの実施
				市場品質の監視と分析
				購買計画の策定
			購買計画の検証・改善	
			部品購買計画の締結	
			部品購買計画の更新	
			部品購買計画の解除	
			部品の購買	
			出荷	製品の出荷
				部品の出荷
				製品の梱卸
			在庫管理	部品の梱卸
		部品の入荷		
		請求	部品の入荷	
製品代金の請求				
部品代金の支払				
顧客管理	マーケティング	マーケティング計画の策定		
		マーケティング計画の検証・改善		
		販売契約の締結		
	販売契約の更新			
	販売契約の解除			
	製品のプロモーション			
	顧客の問い合わせ対応			
	製品管理	製品開発計画の策定		
		製品開発計画の検証・改善		
		製品の開発		
	製品の改良			
	製品の改修			
製品の廃止				
開発技術の共有				
事業共通	社員管理	社員管理	社員獲得計画の策定	
			社員獲得計画の検証・改善	
			社員の獲得	
		社員の育成		
		社員の維持		
		社員の処分		
		パートナー管理	保守サービス会社獲得計画の策定	
			保守サービス会社獲得計画の検証・改善	
			保守サービス会社の獲得	
		保守サービス会社の育成		
		保守サービス会社の維持		
		保守サービス会社の処分		
	保守サービス技術の共有			
	設備管理	設備構築・運用計画の策定		
		設備構築・運用計画の検証・改善		
		設備の構築		
	設備の改良			
	設備の運用・保守			
	設備の除却			
	情報管理	情報システム開発・運用計画の策定		
		情報システム開発・運用計画の検証・改善		
		情報システムの開発		
	情報システムの改良			
	情報システムの運用・保守			
情報システムの廃止				
財務活動	企業支援活動	資本の調達		
		利益の還元		
		経営計画の策定		
経営計画の検証・改善				
経営計画の策定				
仕訳				
決算				

ビジネスプロセスの分類

- 生産方式による分類
- 販売方式による分類

様々な生産方式

生産方式/活動	設計	原材料調達	部品製造	加工	半製品在庫	組立	完成品在庫	出荷
見込生産 (Make to Stock)	見込生産	見込生産	見込生産	見込生産	見込生産	見込生産	見込生産	受注生産
受注組立生産 (Assemble To Order)	見込生産	見込生産	見込生産	受注生産	見込生産	受注生産	受注生産	受注生産
受注加工組立生産 (Build To Order)	見込生産	見込生産	見込生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産
受注生産 (Make to Order)	見込生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産
受注設計生産 (Engineer to Order)	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産	受注生産

 見込生産
 受注生産

生産方式によるビジネスプロセスの分類

生産方式の違いによるビジネスプロセスの分類

製品	生産方式パターン	ビジネスプロセス
製品A	見込生産 (Make to Stock)	製品Aの製造
製品B	受注組立生産 (Assemble To Order)	製品Bの製造
製品C	受注加工組立生産 (Build To Order)	製品Cの製造
製品D	受注生産 (Make to Order)	製品Dの製造
製品E	受注設計生産 (Engineer to Order)	製品Eの製造

生産方式の違いによって製造プロセスだけでなく販売プロセスのフローが違ってきます。

例えば、

製品Aの場合、見込生産なので、受注すると出荷になりますが、

製品Bの場合、受注組立生産なので、受注後、製品を組み立てて出荷になります。

販売方式によるビジネスプロセスの分類

販売方式の違いによるビジネスプロセスの分類

商品	物財/サービス	直接販売/間接販売	販売先	ビジネスプロセス
ハードウェア	物財	直接販売	顧客	ハードウェアの直接販売
ハードウェア	物財	間接販売	代理店	ハードウェアの間接販売
システムの運用・保守サービス	サービス（役務）	直接販売	顧客	システム運用・保守の販売
ERP	サービス（SaaS）	直接販売	顧客	ERPの販売

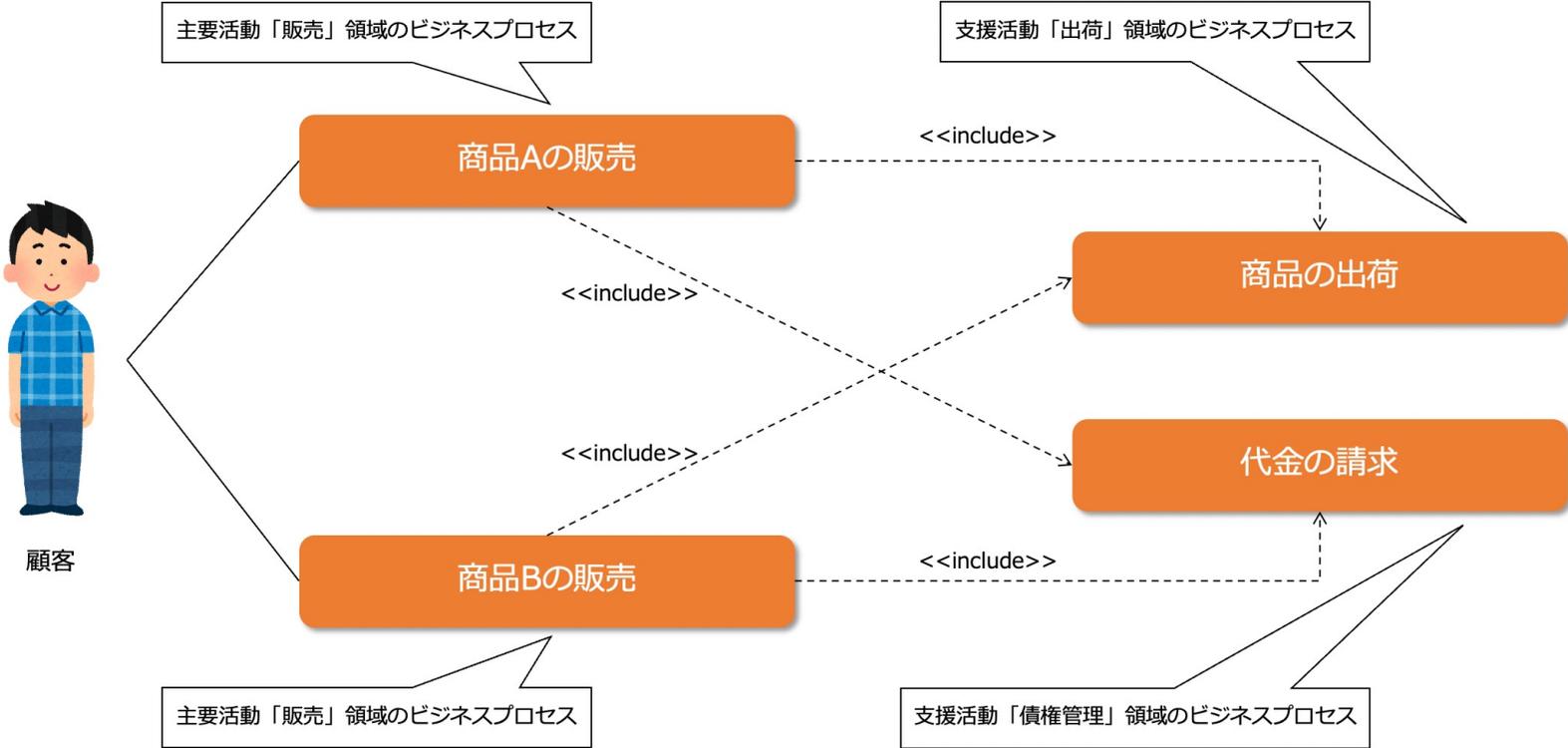
物財/サービスによる違い

物財の場合、在庫持つので受注して出荷という販売プロセスの流れになりますが、サービスの場合、在庫持たないのでサービスの契約という販売プロセスの流れになります。

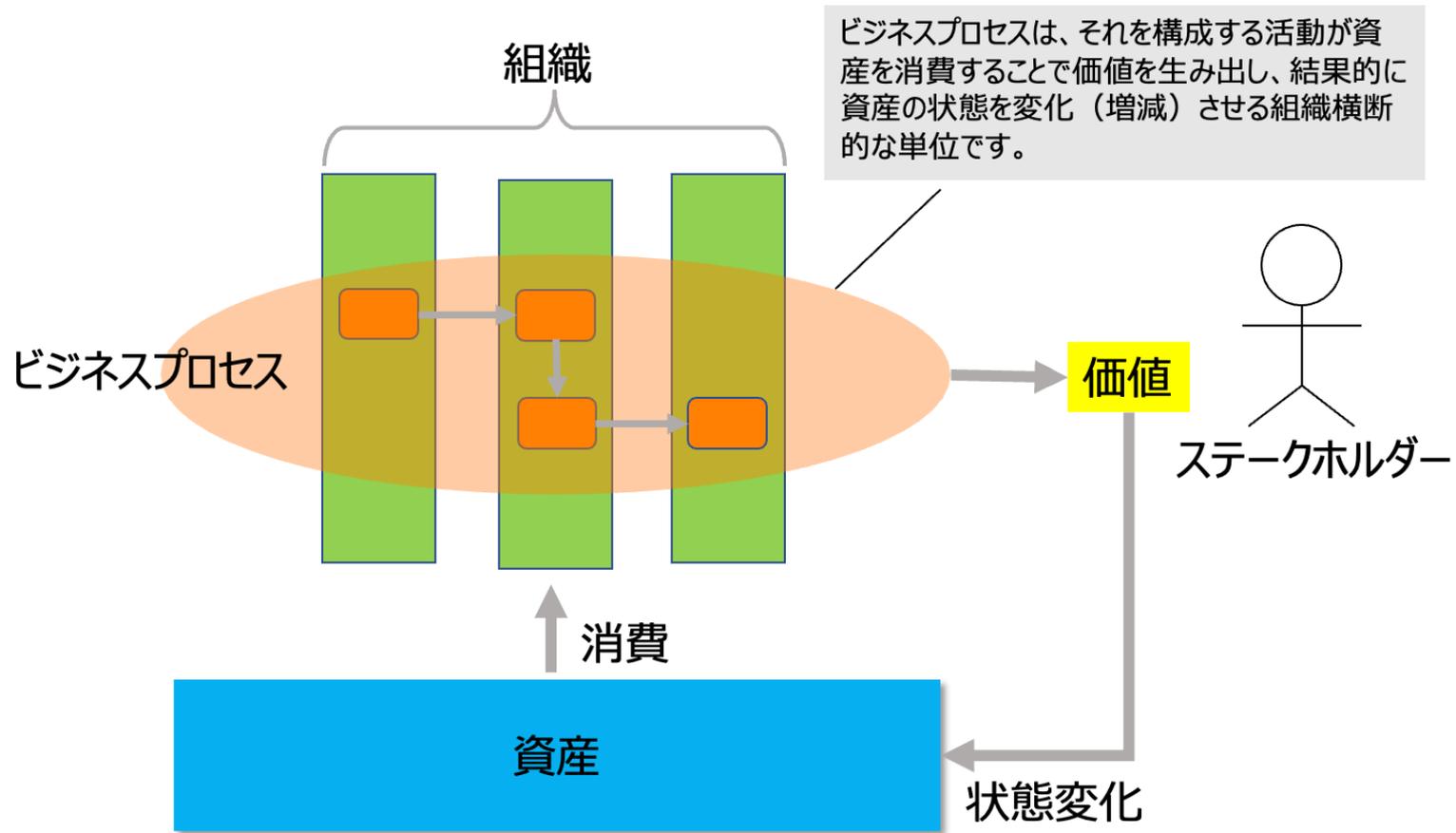
直接販売/間接販売による違い

直接販売の場合、販売先が顧客になりますが、間接販売の場合、販売先が代理店になります。

ビジネスプロセスの関係



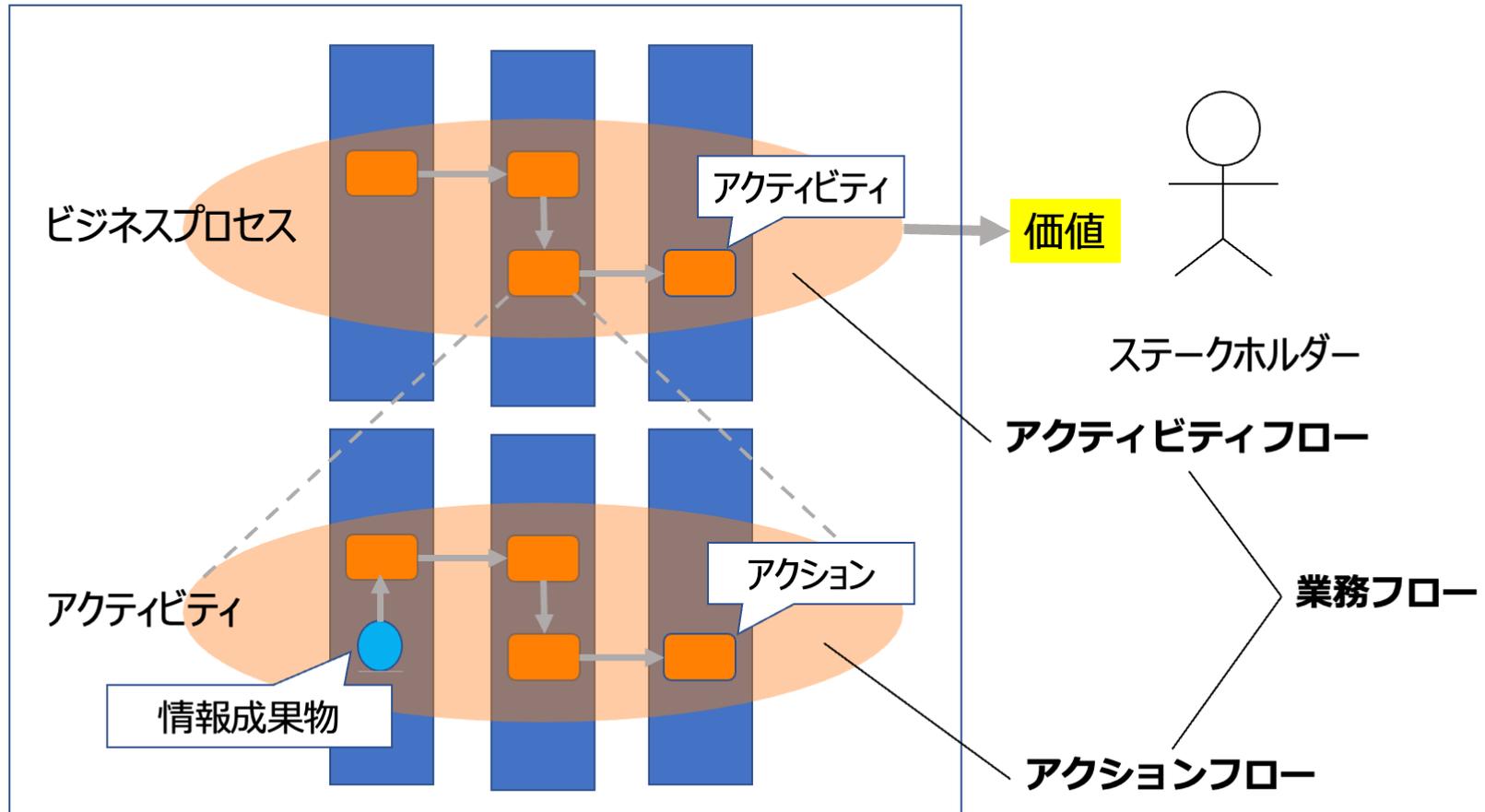
業務改善



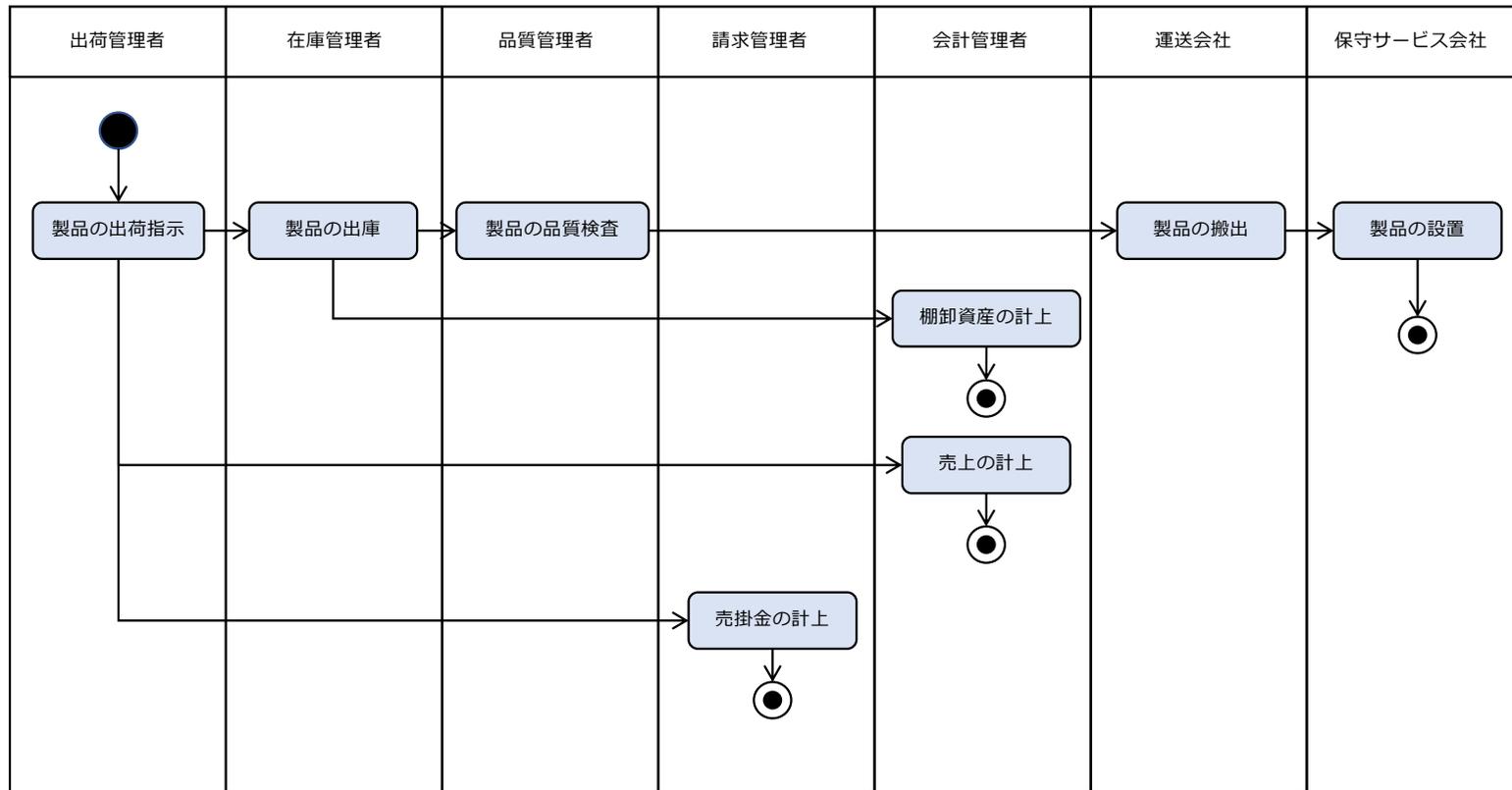
ビジネスプロセスとは

- ビジネスを構成する 4 つの活動領域
- ビジネスプロセス
- 業務フロー

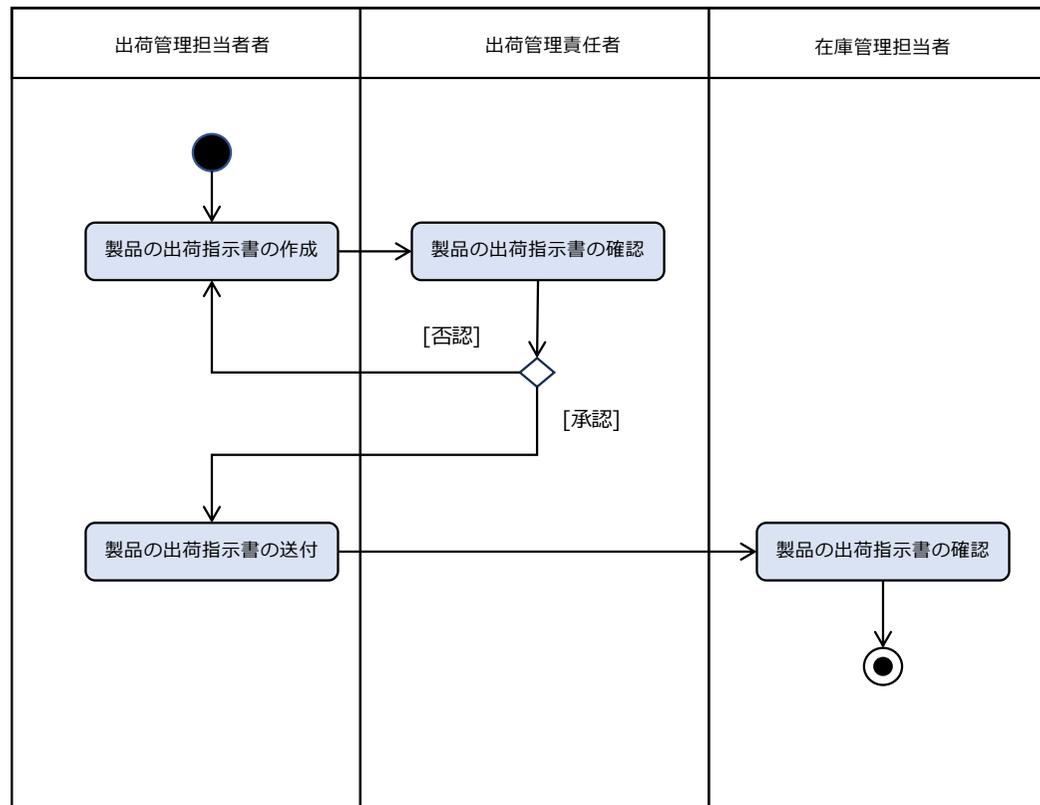
業務フローの階層



「製品の出荷」プロセスのアクティビティフロー



「製品の出荷指示」アクティビティのアクションフロー



お疲れ様でした！

