

ある小売業向けPJで作成した課題マップ（一部抜粋）

現場で見つけた課題

本来はシステム化すべき頻度の業務なのに、毎回手で対応している

商品ごとに複雑なシステムおよび業務のオペレーションが発生している

異動が多く引継ぎが頻発して、通常業務をひっ迫している

部署限定の改善活動を年中やっている（しかも業務後）

細かなシステム改修が月に5件程度あり、都度コストがかかる

改修のたびにデグレーションが発生している

業務の時間が、システムバッチにより制限されている（日中も発生）

括られた課題

業務負荷高

システム制約による
ビジネス停滞

課題の原因

現在のビジネスや業務にシステムが合っていない

組織の仕組み（業務、システムのあるべき姿）ができていない

業務のPDCAを回すプロセスが欠如している

効果の多寡に関わらず、長時間労働が美德とされている

ベンダーロックされている（ベンダーの言われるがままになっている）