

業務効率化は現状把握から始まる！棚卸しの手順・分析手法・改善につなげる5ステップを解説

「業務効率化に取り組みたいが、何から手をつければいいのかわからない」——この悩みの原因は、現状が正確に把握できていないことにあります。現状の課題が不明確なまま施策を実行しても、本質的なボトルネックは解消されず、部分的な改善に終わるか、かえって現場を混乱させるリスクがあります。

業務効率化のあらゆる手法やフレームワークは、「現状把握」を出発点としています。業務の棚卸しを行い、「いつ・誰が・何を・どのように・どれくらいの時間とコストで」行っているかを可視化することが、すべての改善の土台です。

この記事では、業務効率化における現状把握の重要性、業務の棚卸し手順、3M（ムリ・ムダ・ムラ）分析やECRSなどの分析手法、課題の特定から改善施策の実行までの5ステップ、そして現状把握を仕組み化して継続的に改善を回す方法まで体系的に解説します。

確認したいポイント	結論	詳細
なぜ現状把握が最初？	的外れな施策を防ぐため	現状を把握せずにツールを導入すると、そもそも不要な業務を効率化する無駄が生じる。課題の正確な特定が改善の成否を決める。
何を把握する？	担当者・フロー・工数・頻度・ツールの5項目	各業務の担当者、作業フロー、所要時間（工数）、発生頻度、使用ツールの5項目を整理し、業務の全体像を「見える化」する。
棚卸しの手順は？	リストアップ→フロー図作成→工数計測の3段階	全業務をリストアップし、フローチャートで流れを図式化し、1週間程度の工数計測で時間の使い方を定量的に把握する。
分析手法は？	3M分析・ECRS・KPTの3つが主要	3M（ムリ・ムダ・ムラ）で問題を発見し、ECRS（排除・結合・交換・簡素化）で改善策を導き、KPT（継続・問題・試行）で振り返る。
「隠れたムダ」はどう見つける？	承認待ち・二重入力・形骸化した会議に注目	承認フローの停滞、同じデータの二重入力、目的が曖昧な会議、紙書類の閲覧待ちなど、日常化して見えにくくなっているムダを意識的に探す。
改善の5ステップは？	把握→特定→計画→実行→検証のサイクル	現状把握→課題特定と優先順位→改善計画の策定→施策の実行→効果検証と継続改善。1～5を繰り返すPDCAが持続的成果の鍵。
現場の協力を得るには？	目的の共有と現場ヒアリングが不可欠	改善の目的・目標を現場と共有し、担当者からの聞き取りで実態を把握する。現場の声を反映した施策でなければ定着しない。
仕組み化するには？	定期的な業務レビューをルーチン化	月次・四半期ごとに業務フローをレビューし、新たな非効率や環境変化に対応する「改善し続ける姿勢」を組織文化として定着させる。

この記事でわかること

- 業務効率化において現状把握が最初に必要な理由と、把握すべき5つの項目がわかる
- 業務の棚卸し手順（リストアップ→フロー図→工数計測）を実務に適用できる
- 3M分析・ECRS・KPTの3つの分析手法を使い分け、課題を体系的に整理できる
- 承認待ち・二重入力など「隠れたムダ」の発見方法を把握できる
- 現状把握から改善実行・効果検証まで5ステップの進め方と、継続的改善の仕組み化方法を理解できる

なぜ業務効率化は「現状把握」から始めるべきなのか

的外れな施策を防ぐ

よくある失敗が、現場の実態を把握しないまま「とりあえずツールを導入する」アプローチです。多額のコストをかけてシステムを導入したが、そもそもその作業自体が不要だったというケースは珍しくありません。現状把握なしの効率化は、的外れな施策にリソースを浪費するリスクを伴います。

本質的なボトルネックを特定する

業務効率化を推し進めても、現在の課題が明確でなければ本質的なボトルネックは特定できません。その結果、部分的な改善に留まり、本来重要ではないポイントに注力してしまう恐れがあります。現状を正確に把握することで初めて、「何を改善すべきか」「どの順番で取り組むべきか」が見えてきます。

改善の効果を正しく測定する基準を作る

現状把握で得られた数値（工数・コスト・エラー率など）は、改善施策の効果を測定するための「ビフォー」の基準値になります。基準値がなければ、改善がどの程度の効果を生んだかを定量的に評価できず、施策の継続・修正・拡大の判断ができません。

業務効率化に関する基礎情報は、[ネクストスケールのAI関連記事](#)でも紹介しています。

業務の棚卸し——現状把握の具体的な手順

手順1: 全業務のリストアップ

まず、対象部門が担当しているすべての業務を洗い出します。各業務について「担当者」「作業フロー」「使用ツール」「必要なスキル」「発生頻度」をフォーマットに記載して整理します。この段階では漏れなく洗い出すことが最優先であり、細かい分析は次のステップで行います。

手順2: 業務フロー図の作成

リストアップした業務をフローチャートとして図式化します。業務の開始から終了までの流れ、分岐点、承認ポイント、他部署との連携箇所を視覚的に表現することで、属人的な業務や複雑化した工程が「見える化」されます。

業務フローを作成する際は、直接担当者からヒアリングを行い、業務日報や過去のデータも併せて確認します。できるだけ詳細に細かいところまで明らかにしておく、改善をスムーズに進めやすくなります。

手順3: 工数の計測と定量化

1週間程度の期間で各業務にかかる時間を記録し、どの業務にどれだけの時間を費やしているかを定量的に把握します。同時に、ミスの発生頻度や手戻りの回数も記録します。Toggl等の時間計測ツールを活用すると、主観的な感覚ではなく客観的なデータに基づいた分析が可能になります。

マーケティング業務の現状分析については、[マーケティング支援サービスの詳細](#)もご参照ください。

業務効率化・現状分析のご相談はこちら
業務の棚卸しや現状分析から改善施策の実行まで、貴社の課題に合わせた最適なこ

課題を発見する3つの分析手法

分析手法1: 3M分析(ムリ・ムダ・ムラ)

ムリ(過負荷): 特定の担当者や時間帯に業務が集中していないか。**ムダ**(不要な工程): 本当に必要な作業か、省略できる工程はないか。**ムラ**(品質のばらつき): 担当者やタイミングによって工数や品質が大きく変動していないか。この3つの視点で業務を点検すると、改善すべきポイントが自然と浮き彫りになります。

分析手法2: ECRS(イクルス)

Eliminate(排除): その業務自体をなくせないか。**Combine**(結合): 複数の業務を一つにまとめられないか。**Rearrange**(交換): 作業の順序や担当者を入れ替えると効率が上がらないか。**Simplify**(簡素化): 手順を簡略化できないか。この4つの視点でE→C→R→Sの順に検討することで、改善効果の大きいものから体系的に施策を導き出せます。

分析手法3: KPT(Keep・Problem・Try)

Keep(うまくいっていること・継続すべきこと)、**Problem**(課題・問題点)、**Try**(次に試すこと)の3項目を書き出して現状を振り返る手法です。月次の業務レビューや改善施策の振り返りに適しており、チーム全体で改善意識を共有するのに効果的です。

「隠れたムダ」を見つけるチェックポイント

日常化して見えにくくなっている「隠れたムダ」を発見するには、以下のチェックポイントが有効です。承認フローの停滞(上長の不在で書類が滞留していないか)、同じデータの二重入力(複数のシステムに同じ情報を手入力

していないか)、目的が曖昧な定例会議(形骸化した会議が残っていないか)、紙書類の回覧待ち(物理的な回覧で処理が停滞していないか)の4つが代表的です。

LINEやSNSを活用した顧客接点の効率化にも現状分析の考え方は応用できます。[LINE構築・運用サービスの詳細](#)をご確認ください。

現状把握から改善実行までの5ステップ

ステップ1: 現状の業務を可視化する(棚卸し)

前述の手順に沿って、対象部門の全業務をリストアップし、フロー図を作成し、工数を計測します。この段階で得られた定量データが、改善の「ビフォー」基準値となります。

ステップ2: 課題を特定し優先順位をつける

可視化した業務から、「時間がかかりすぎている」「ミスが多い」「属人化している」「重複している」といった課題を抽出します。改善効果の大きさ(インパクト)と実行のしやすさ(エフォート)を軸に優先順位を決定し、ROIの高い領域から着手します。

ステップ3: 改善計画を策定する

課題に対する具体的な改善策を検討し、導入コスト・削減効果・実施スケジュールを数値化した計画を作成します。「業務そのものを減らせないか」「業務にかかる時間を減らせないか」という視点をまず検討し、その上でツール導入等の施策を検討する順序が重要です。

ステップ4: 施策を実行し効果を測定する

計画に基づいて施策を実行し、ステップ1で取得した基準値との比較で効果を定量的に評価します。「定量的効果」(工数削減時間、コスト削減額、エラー率の変化)と「定性的効果」(従業員の満足度、業務の進めやすさ)の両方を測定することが重要です。

ステップ5: PDCAで継続的に改善する

効果測定の結果を踏まえて施策を修正・拡張し、改善のサイクルを継続的に回します。一度改善して終わりではなく、環境変化や新たな課題に対応しながら「改善し続ける姿勢」を組織文化として定着させることが、持続的な成果を生む鍵です。

のご相談はこちら／業務の棚卸しや現状分析から改善施策の実行まで、貴社の課題に合わせた最適なご提案が可能です。▶[無料相談](#)

現場の協力を得るためのポイント

改善の目的と目標を明確に共有する

業務効率化を進める際は、「何のために改善するのか」「どのような状態を目指すのか」を現場と共有することが不可欠です。「コスト削減のためにリストラする」という誤解が広まると、現場の協力は得られません。「皆がより価値のある仕事に集中できる環境を作る」という前向きなメッセージが重要です。

担当者からのヒアリングを丁寧に行う

業務の実態を最もよく知っているのは現場の担当者です。上からの一方的な指示ではなく、担当者へのヒアリングを通じて「どこに非効率を感じているか」「どうすれば改善できると思うか」を聞き出すことで、実態に即した改善策が導き出されます。同時に、担当者の改善への参画意識も高まります。

YouTube等を活用した社内研修やナレッジ共有にも関心がある方は、[YouTube運用代行サービスの詳細](#)もぜひご覧ください。

現状把握を「仕組み化」して継続的な改善を回す

現状把握は一度きりの作業ではありません。事業環境の変化、組織の拡大、新しいツールの登場により、業務のあり方は常に変化します。月次・四半期ごとに業務フローをレビューする定期的な見直しの仕組みを組織に組み込むことで、新たな非効率が蓄積する前に発見・対処できる体制が構築されます。

KPTミーティングを月1回実施する、業務の工数データを定期的に計測する、改善事例を社内で共有するナレッジベースを整備するなど、「改善し続ける仕組み」を日常業務に埋め込むことが、業務効率化を一過性の取り組みから組織文化へと昇華させる鍵です。

業務効率化に関する日本政府の取り組みについては、[参照:総務省「令和7年版 情報通信白書」](#)もご確認ください。

DX推進やAI活用の最新動向は、[ネクストスケールのニュースページ](#)で随時発信しています。

率化・現状分析のご相談はこちら／業務の棚卸しや現状分析から改善施策の実行まで、貴社の課題に合わせた最適なご提案が可能

です。
▶ 無差別相談：お問い合せは「こちら」

まとめ

業務効率化のすべての取り組みは「現状把握」から始まります。現状が正確に把握できていなければ、どんな施策も的外れになるリスクを伴います。

業務の棚卸し(リストアップ→フロー図作成→工数計測)で「いつ・誰が・何を・どのように・どれくらい」を可視化し、3M分析・ECRS・KPTなどの手法で課題を体系的に整理することが改善の土台です。

現状把握→課題特定→改善計画→実行→効果検証の5ステップを組織全体で共有し、定期的な業務レビューを仕組み化することで、持続的な業務効率化が実現します。「何を改善するか」の前に「今どうなっているか」を正確に知ること——それが業務効率化の最も確実な第一歩です。