



Celonis EMS (Execution Management System) の活用

ボトルネックから解放し、企業の業務
実行能力を最大限に発揮させる

目次

業務実行能力最大化の新時代	02
業務実行能力の壁：1マイル4分を切るビジネス	07
Celonis Execution Management System (EMS) の紹介	09
Celonis EMS の仕組み	11
業務実行能力を最大限に発揮できるビジネスの未来像	13

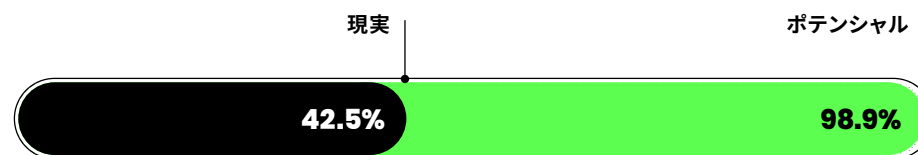
業務実行能力最大化の新時代

現実を直視してください。ほとんどの企業は自社の持つ業務実行能力を完全には発揮できていません。

その証拠に、ビジネスのあらゆる主要分野でそれが確認できます。



顧客サービス: 平均的なネットプロモーターのスコアが31にとどまるのに対し、リーディング・パフォーマーは97という高いスコアを達成しています。



供給および納品: 納期遵守率は、ベスト・パフォーマーの98.9%に対し、平均はわずか42.5%です。



財務および管理: 請求書発行の自動化率は、総合的に最適化された企業では85%以上を達成しているのに対し、平均はわずか27%です。



製品およびサービス: 消費者製品の市場投入までの期間は、最高クラスの企業では15か月間であるのに対し、平均では22か月間かかります。

新型コロナウイルスの影響により、こうした状況はかつてないほど明白になっており、現実とあるべき姿との間にギャップがあることを示しています。

企業にも個人にも、適応力、独創性、忍耐力が求められています。そして、これまでにない規模でビジネス変革の加速が求められ、企業は生き残るためにどのようにビジネスを行うか見直しています。

こうした変化の中には困難を伴うものもありますが、こうした状況でなければ生まれ得なかったようなイノベーションの道を切り開いている企業もあります。

そうした企業は、ビジネスの潜在的な能力と、業務上のボトルネックからの解放による生産性の向上を重要視しました。



「私たちは2年分に相当する
ようなデジタルトランス
フォーメーションを2か月で
実行しました。」

Satya Nadella, CEO at Microsoft



プロセスの最適化がもはや最終目標ではない理由

プロセスは、業務実行の原動力です。企業が物事を成し遂げる能力の中核をなすものです。

過去10年間、企業は優れたパフォーマンスを達成するために、プロセスの最適化に焦点を当てたビジネス変革を追求してきました。プロセス改善の分野における先駆者達は、プロセスマイニングなどのテクノロジーを活用して膨大な価値を引き出し、大きな進歩を遂げてきました。

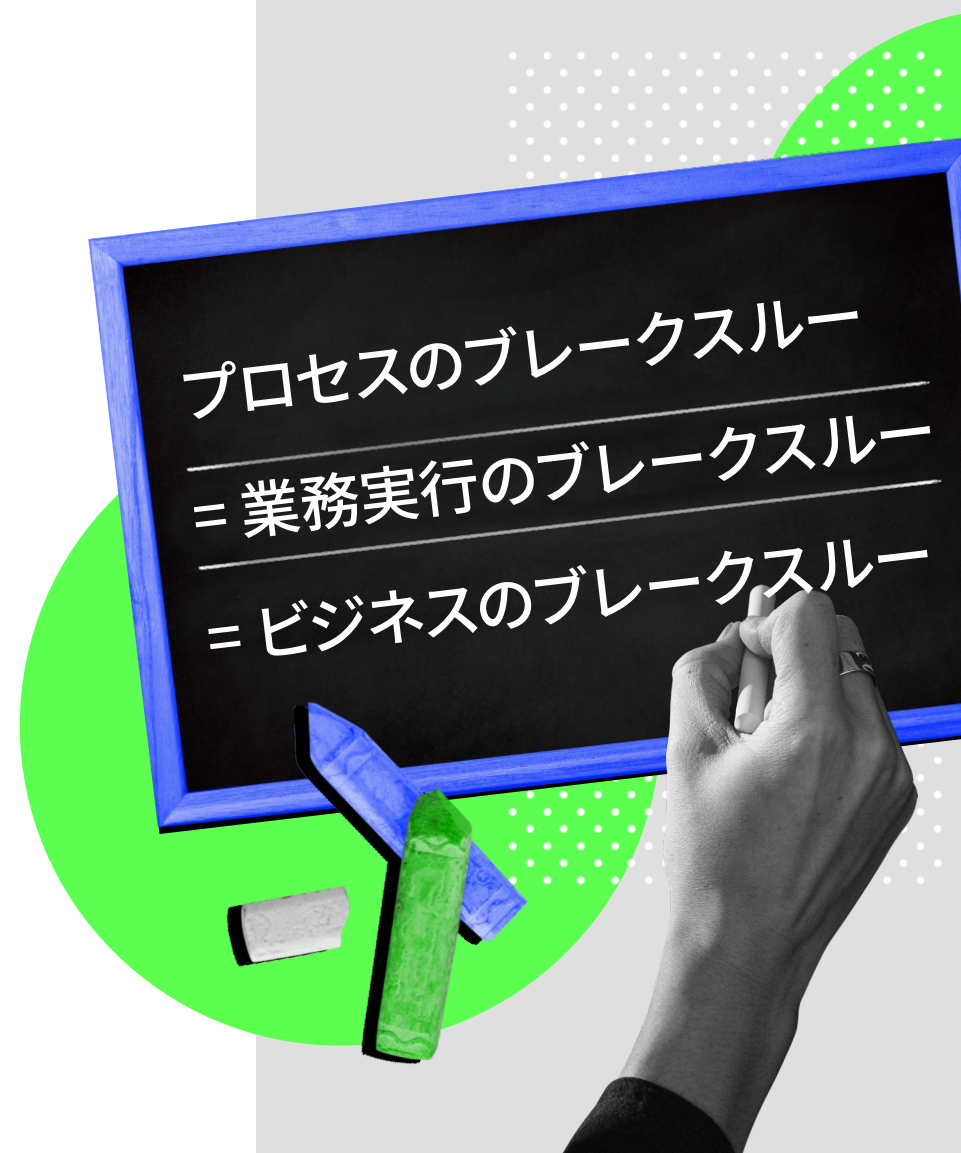
しかし、プロセスの改善と最適化は、実はもっと大きなチャンスの始まりにすぎません。

私たちは少しずつ運用方法を向上させることで、能力向上予知が本質的にもう限られているプロセスを微調整して価値を絞り出してきました。

この新しい時代に必要なブレークスルーを達成するには、単にプロセスを最適化することから、発生するボトルネックを排除して能力が最大現に発揮されることへと意識を変える必要があります。

グローバルな変化の時代における
プロセスのブレークスルー

歴史を振り返ると、プロセスのブレークスルーが業務実行のブレークスルーにつながり、最終的にビジネスのブレークスルーを生み出すことがわかります。

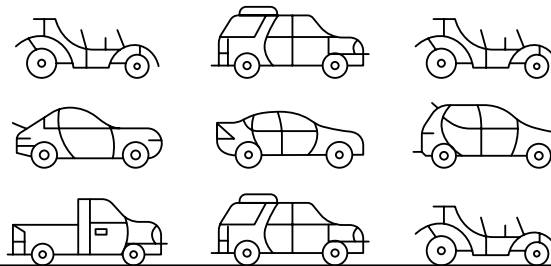


プロセスのブレークスルー
= 業務実行のブレークスルー
= ビジネスのブレークスルー

プロセスの最適化がもはや最終目標ではない理由

これがプロセスの改善とプロセスのブレークスルーの違いです。大きな改善は、小さな改善の積み重ねから生まれます。グーテンベルクの印刷技術、産業革命、インターネットの誕生がそのような例といえます。

業務実行能力を最大限に発揮することにより、ビジネスでの可能性を飛躍的に高めることができます。

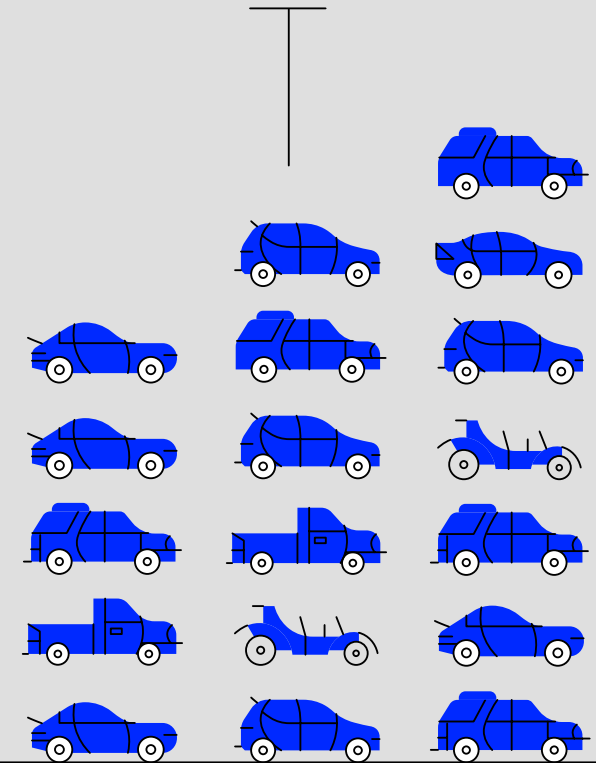


TQM 導入前

1979年から1982 年にかけて 数十億ドルの損失

デミングとフォード

W・エドワーズ・デミングは、フォード・モーター・カンパニーに、プロセス管理の変革 (TQM (Total Quality Management)) を適用することにより、数十億ドルの損失を抱えている会社を救い、4 年足らずで最も収益性の高い米国自動車メーカーへと成長させました。



TQM 導入後

米国で最も収益性の高い自動車メーカー

業務実行能力の壁： 1マイル4分を切るビジネス

業務実行能力とは何でしょうか？

すべての企業には、一定の業務実行能力があります。つまり、利用可能な時間とリソースで達成できるパフォーマンスのレベルです。しかし、多くの場合、現実のパフォーマンスは期待を下回っています。

なぜでしょうか？それは、業務実行能力の発揮に制約がかけられるからです。外的成約を受けてしまうのです。

「1マイル走での4分の壁」について考えてみましょう。何十年もの間、肉体的にも精神的にも見えない壁があり、1マイル4分の壁を破る者はいなかったのです。しかし、その壁は1954年、ロジャー・バニスターによって破られました。

それ以降、1400人を超えるアスリートにより、この限界と思われてきた壁は破られてきました。もし1マイル4分の壁を破るのは不可能だとお考えなら、競技者以外の道を探した方が賢明かもしれません。

ビジネスの現場では、1マイル4分の壁は今でも存在します。あらゆるシステムやテクノロジーをもってしても生産性の向上は何年も停滞しています。では、どうすれば業務実行能力の発揮の限界を打ち破ることができるのでしょうか？



「現実」と「あるべき姿」の間にあるギャップ

その答えは、今日おかれているビジネス環境が及ぼす影響を理解することにあります。

簡単に言うと、業務実行能力が制約されるのは、それが硬直した断片的な IT システムの内部に封じ込められているからです。

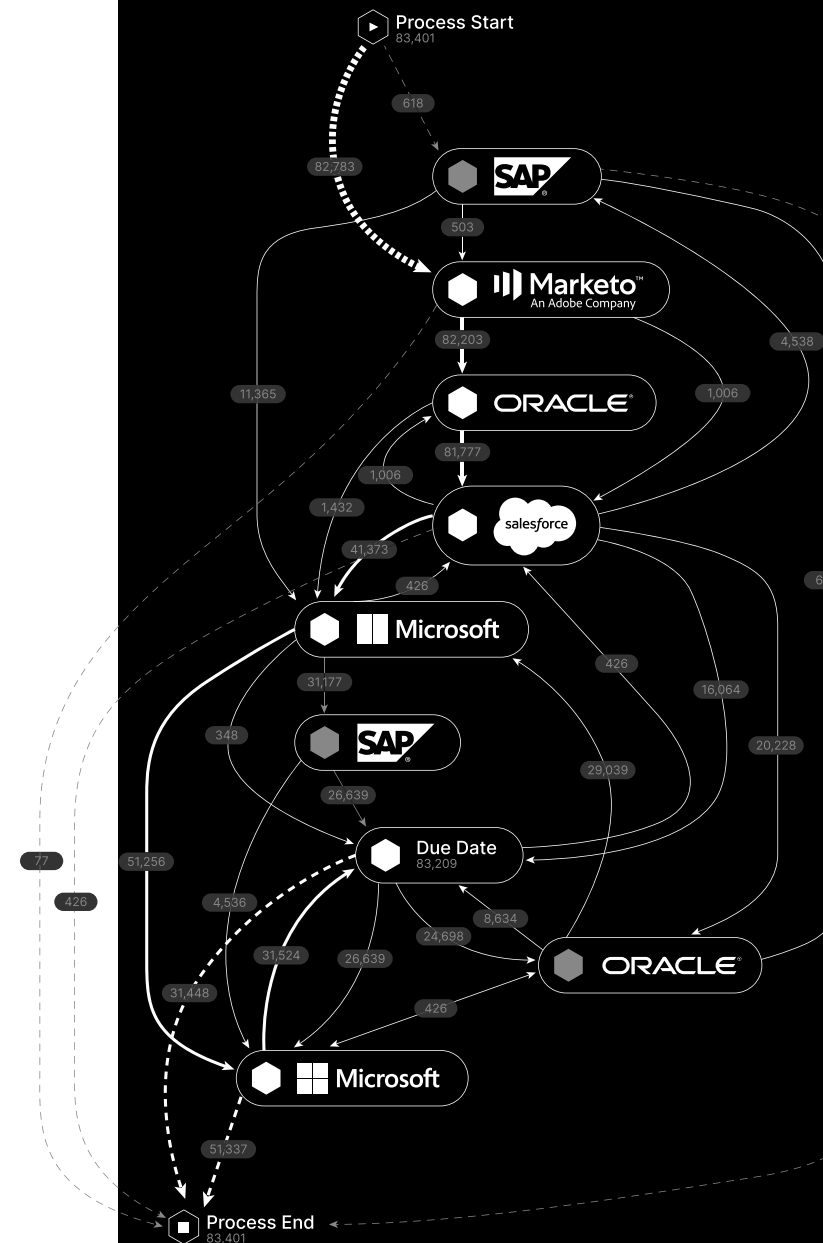
それはプロセスのせいではありません。これらの複雑な制約のために、企業は期待通りの結果をどうしても生み出すことができないのです。このため、潜在能力が人為的に制限されて、Execution Gapと呼ばれる業務実行を妨げる事象が発生します。

Execution Gapは、システムの実行上の制約による症状です。それらは、ごく一般的なエラー、非効率性、遅延といった形で現れます。例えば以下のようなものがあります。

- 支払い遅延による運転資金への影響
- 不必要な与信処理による滞留が起す納期の遅延
- バックオーダーされた在庫による生産の遅延
- 不良マスター データによる売上予測への悪影響

目に見える症状もありますが、多くは埋もれています。そしてこれらはどこにでも存在します。

では、どのようにこうしたギャップを取り除き、業務実行能力を最大限に発揮できるようにできるのでしょうか？ どうすれば「1 マイル 4 分の壁」を打ち破ることができるのでしょうか？



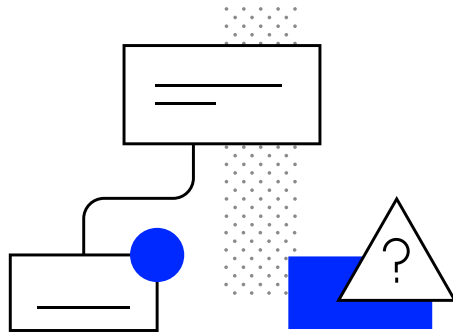
複雑なプロセスにより、業務実行能力に人為的な制約がかかり、Execution Gapが生じます。

Celonis Execution Management System (EMS) の紹介

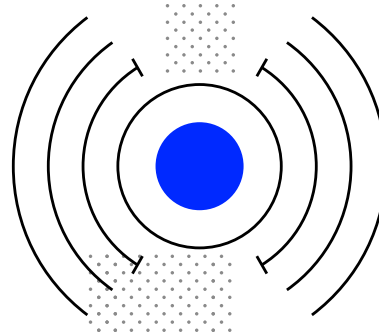
業務実行能力を最大限に発揮するには、全く新しいシステムが求められています。チームとビジネス全体を人為的な制約から解放するシステムです。

私たちはこれを「Execution Management System」と呼んでいます。これは、業務実行能力の最大限の発揮を実現するために構築された新しいクラスのテクノロジーです。

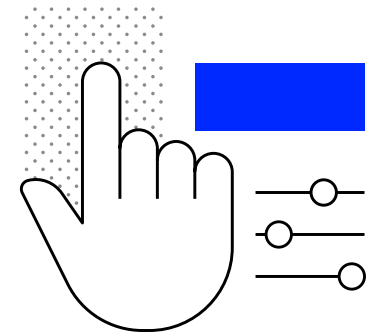
Execution Management System...



01 | 業務実行能力をリアルタイムで測定し、Execution Gapを特定



02 | そのギャップを取り除くための最適な方法を判断

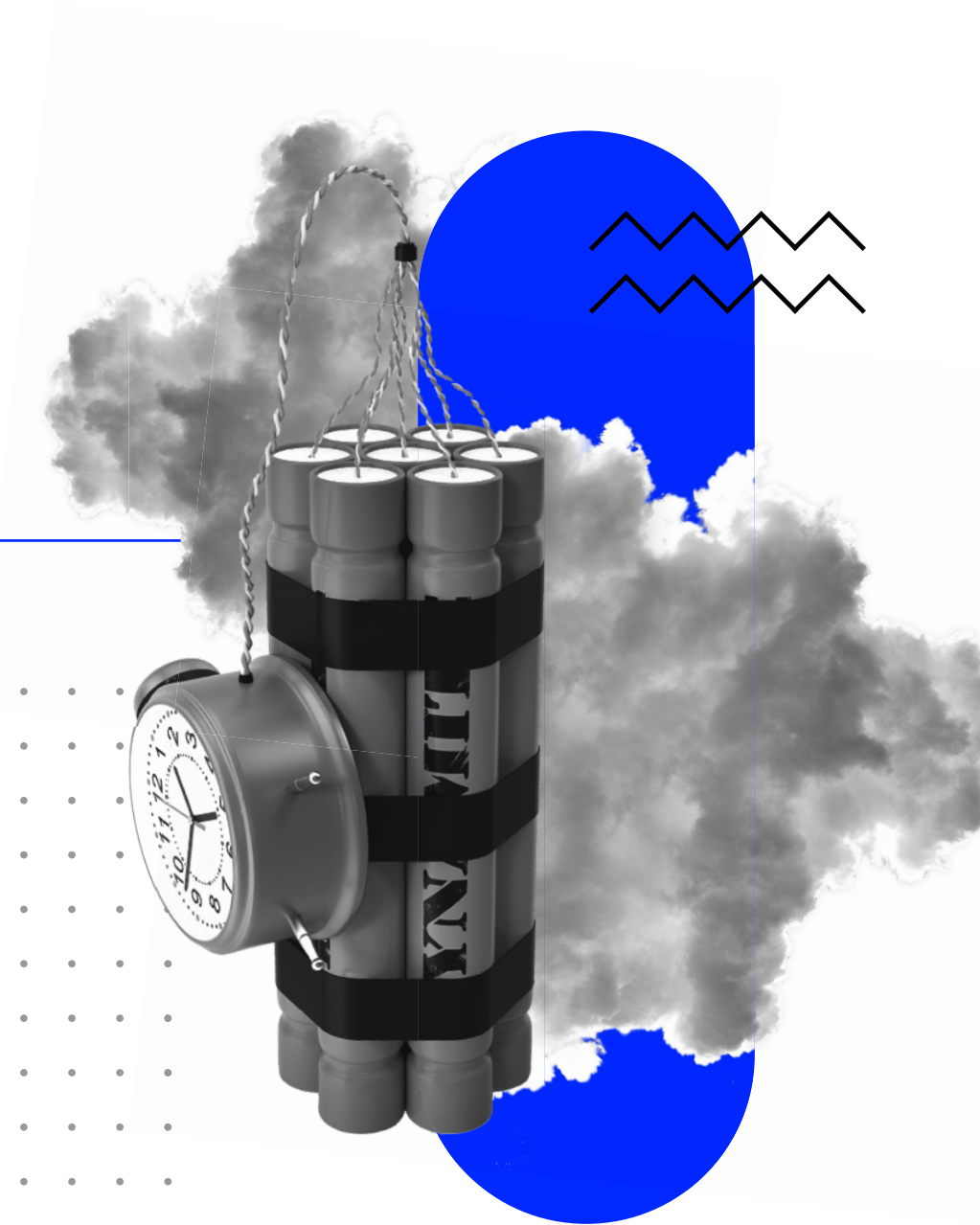


03 | ギャップを速やかに取り除く合理的な自動アクション

適切なExecution Management System (EMS)を導入することにより、基盤となるビジネスシステムに起因する制約からプロセスを解放します。これまでブレークスルーの障壁になっていたパフォーマンス上の人為的制約を取り除きます。

企業の4つの主要ビジネス領域で業務実行能力を向上できます。

- 顧客サービス
- 財務および管理
- 供給および納品
- 製品およびサービス



Celonis EMS の仕組み

Celonis EMS は、EMS プラットフォーム上に構築された Execution Instruments と Execution Applications で構成されています。

- 01 EMSプラットフォームは、リアルタイムでトランザクションシステムとリアルタイムに接続し、業務実行能力を管理するあらゆるコア業務を提供します。

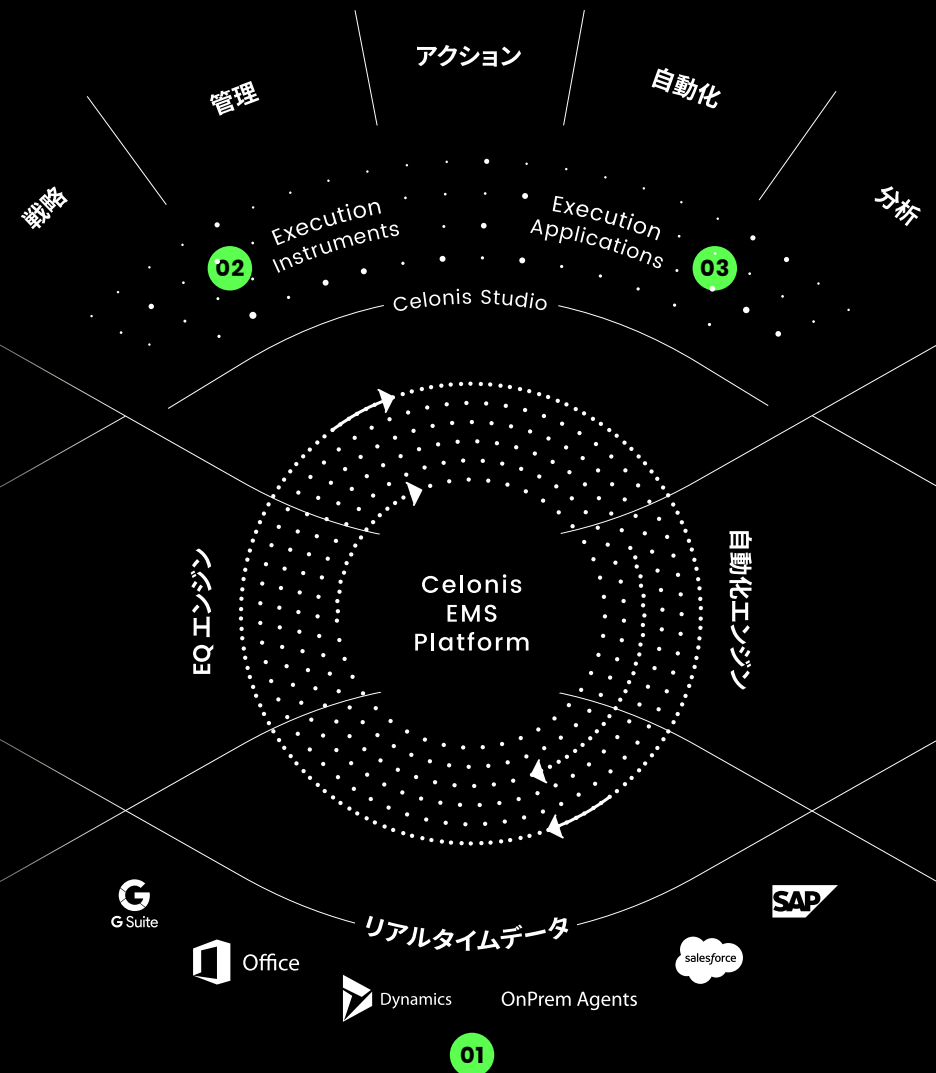
あらゆるシステムとのリアルタイムな接続を、システム修正や置き換えをすることなく実現できます。

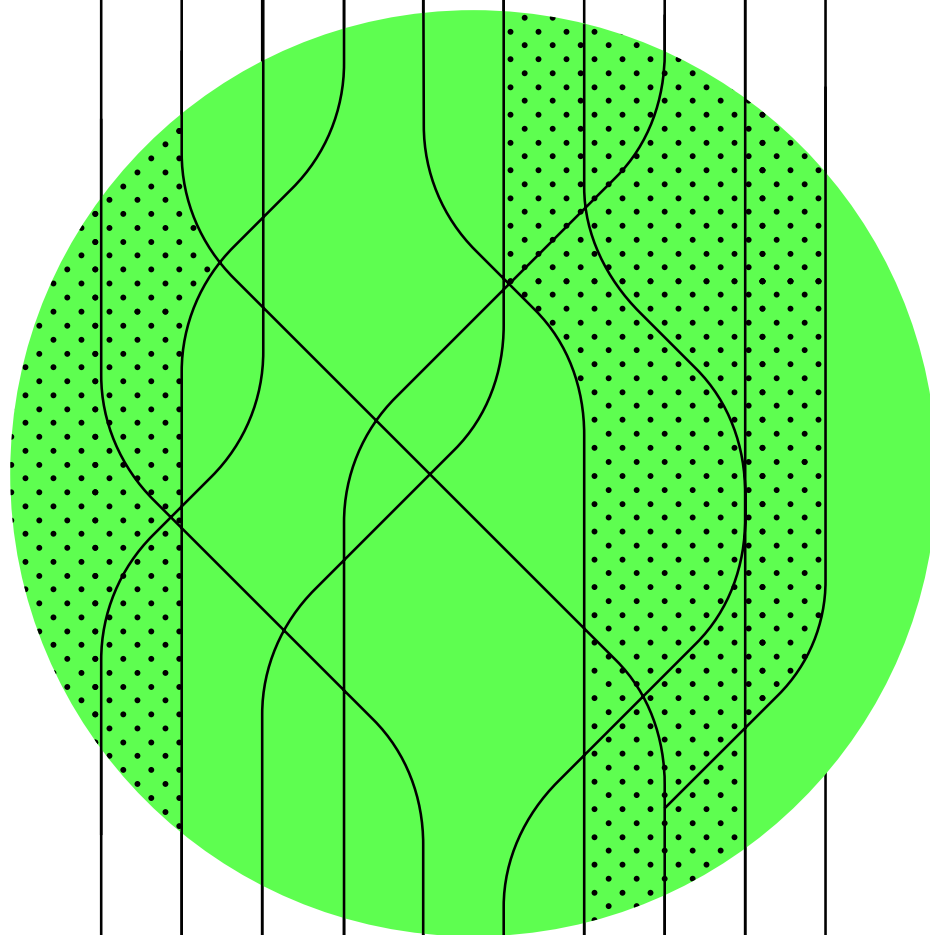
- 02 Execution Instruments により、プロセス担当者は、業務実行能力を測定し、Execution Gapを特定できます。

徹底したプロセス分析を行い、ビジネスが現在どのように行われているかだけでなく、障壁になっているExecution Gapと根本原因についても100%透明化します。

- 03 Execution Applicationsにより、経営幹部は業務実行能力を管理できます。

Execution Applications では、ビジネスに最も影響を及ぼすギャップと、それを修正するための最高クラスのアプローチを知っています。日常的な意思決定の自動化を行い、必要に応じて、適切な担当者を割り当て、アクションを実行させるようにします。





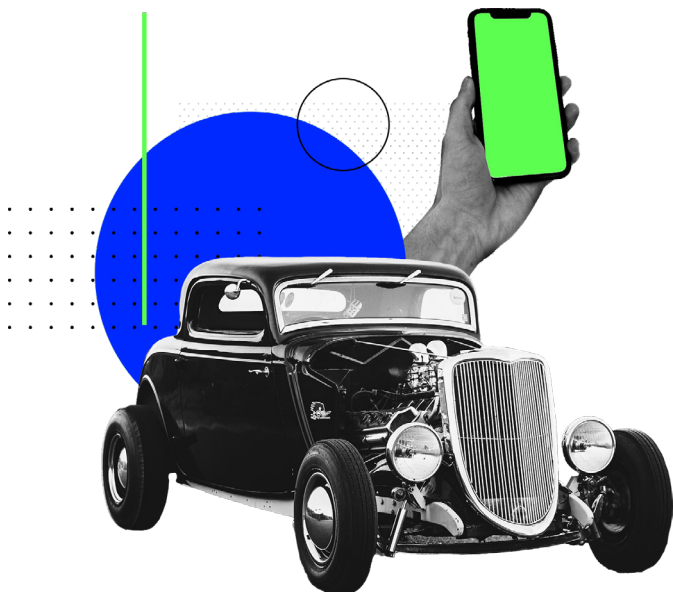
EMS は、分析とオペレーションを一つのインテリジェントなレイヤーに統合しています。これにより、業務を妨げているExecution Gapを理解し、これを取り除くためのアクションを速やかに、自動的に行うことができます。

EMS の影響力は広範囲に及びます。フロントオフィスシステム (CRM など) やバックオフィスシステム (ERP、SCM など) 全体において業務実行能力を最適化できます。

すべてのシステムがその能力を最大限に発揮できるのです。その時、あなたは何を実現できるでしょうか？

業務実行能力を最大限に発揮できるビジネスの未来像

すでに世界の多くの先進的な企業は EMS を使用して業務実行能力を最大限に高めています。



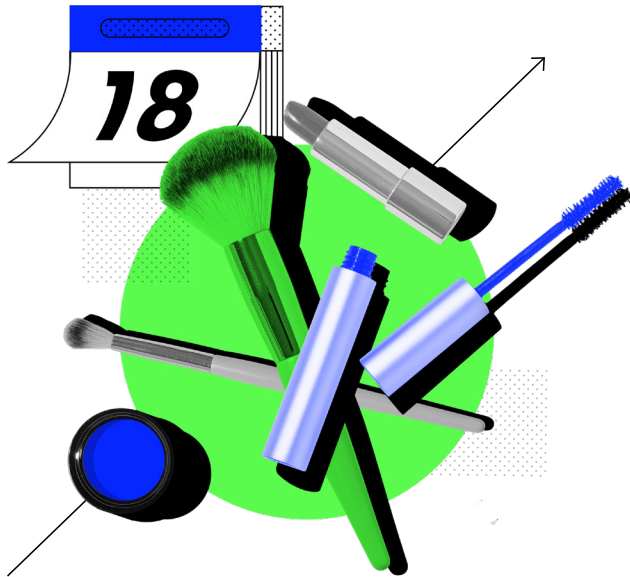
Uber

Uber では、カスタマーサービスにおける遅延が顧客満足度に影響していることに気づきました。そして遅延時間改善に対応する能力を最大化することで、2000 万ドルの効果を実現しました。



T ..

重複した支払いや早期支払いによる現金割引の機会損失を特定し、排除することにより、Deutsche Telekom の財務部では 6600 万ユーロを削減しました。

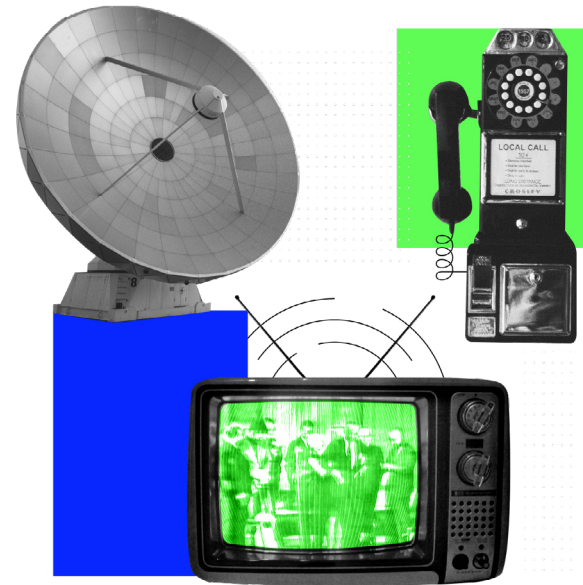


L'ORÉAL

L'Oréal では、サプライチェーンにおいて与信処理や注文処理の滞留解消に対処することにより業務実行能力を向上させ、業務効率を18カ月間で3倍に向上させました。

パフォーマンスはかつてないほど大きく改善されています。各業界のトップ企業が、ビジネスのあらゆる領域において業務実行方法を再構築しています。

皆様もぜひご検討ください。



vodafone

Vodafone では、製品およびサービスにおいて業務実行能力を向上させ、市場投入までの時間を20%短縮し、調達プロセスのコストを11%削減しました。

能力を最大限に発揮する

企業が業務能力を最大限に発揮できるシステムが初めて登場しました。

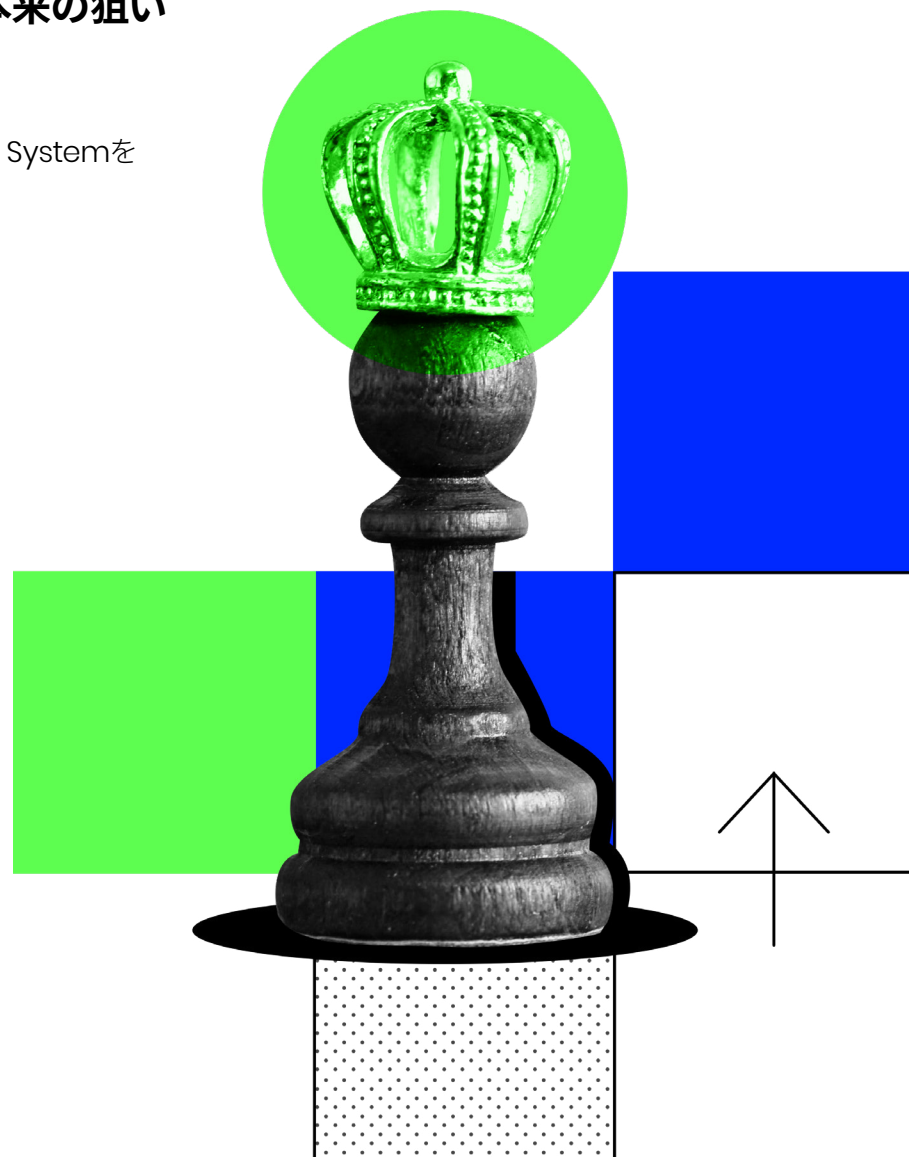
膨大な分散されたビジネスがどのように運営されているかを理解するだけでなく、企業全体において常に業務実行能力を最大化し、適切なアクションをとれるようにします。

従来のオフィスワークでは、日々の基本的なタスクの実行、生産性のモニタリング、一貫した業務実行を行うために直接コミュニケーションが必要とされてきました。インターネットとあわせてエンタープライズアプリケーションやコミュニケーションプラットフォームの台頭が、こうした課題の一部を解決してくれています。

そして、Execution Management System が完全に解決に導きます。企業がプロセスの実行内容のモニタリング、従業員の生産性の継続的評価、チーム、部門、地域においてシームレスな業務実行を可能にする実行インターフェースを提供します。

パフォーマンス上の人為的制限を取り除きましょう。基盤となるシステムの制約から業務実行能力を解放しましょう。そしてプロセスを本来の狙い通りに実行させましょう。

Celonis Execution Management Systemをぜひご検討ください。





**Celonis Execution Management Systemは、
企業の業務実行能力の飛躍的な向上をご支援します。**

詳細はこちらをご覧ください: celonis.com/jp