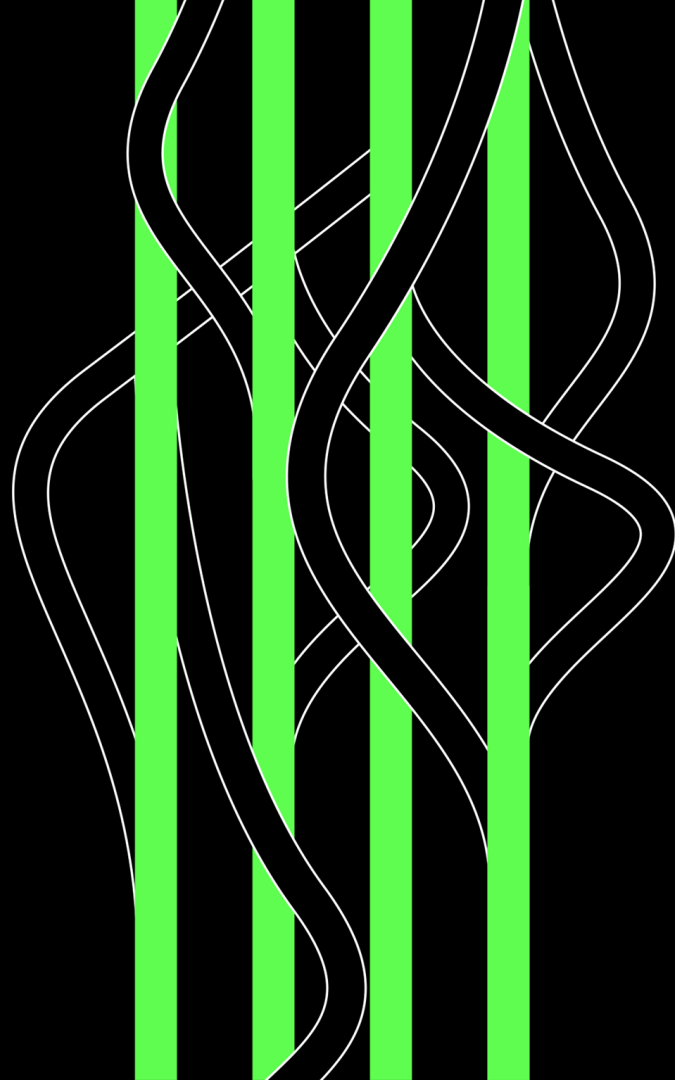




プロセスマイニングの始め方 手引き

Buyer's Guide



まず始めに：プロセスマイニングとは？

プロセスマイニングとは、今日の情報システムで容易に入手できるイベントログから情報を抽出、知識化し実際のプロセスを可視化、モニタリング、改善するためのテクノロジーです。

プロセスマイニングは、実際のデータから得られる客観的で事実に基づいた洞察を提供し、コンプライアンスに関連する質問とパフォーマンスに関連する質問の両方に答えることで、既存のビジネスプロセスの監査、分析、および改善を支援します。[続きを読む](#)



さらに詳しく：



Celonis活用方法
ご紹介：業務課題は
どのようにCelonisで
改善できるのか



プロセスマイニング
実践ハンドブックを
読む

プロセスマイニングは、エンタープライズソフトウェアの中で最も急速に成長しているカテゴリーの一つです。Fortune-500企業の50%以上がプロセスマイニングを検討しており、多くの企業がすでにビジネス成果の大幅な改善、高いROIを実現し、導入規模をさらに拡大しています。

他の新しい技術と同様に、プロセスマイニング市場も進化し続けています。お客様は、新しいユースケースを模索したり、既存のデジタル先進企業と連携したり、クラウド・コンピューティングの限界に挑戦したりしています。

プロセスマイニングを組織にうまく取り入れるには、緊密なパートナーシップが重要です。テクノロジーベンダーは、ソフトウェアを提供するだけでなく、専門知識、経験、方法論を、直接またはエコシステムパートナーを通じて提供します。

このガイドは、プロセスマイニングを始めようとしている企業にとって、出発点となるものです。企業がプロセスマイニングを採用するさまざまな方法を理解し、どのような質問をすべきかを知ることができます。小さく始めて、価値を見つけて、規模を拡大していきましょう。

では、プロセスマイニングを組織に導入するにはどのような方法があるのでしょうか



プロセスマイニング
市場は前年比80%増

出典 : Everest Group Research

プロセスマイニングを導入するには



プロセスマイニングを採用するには3つの選択肢があります。

1. 分析型：

分析型プロセスマイニングプロジェクトは、課題発見のみのアプローチであり、課題のみを抽出して、分析結果をレポートします。

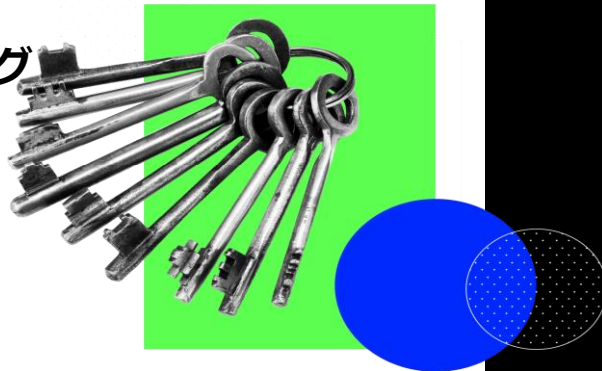
2. 分析型 + α ：

プロセスマイニングと改善アクションを組み合わせたアプローチでプロセスマイニングを自動化・RPAなど他の取り組みとゆるやかに連携させ、インサイトをアクションに変えていきます。

3. 実行管理システム（EMS）：

プロセスマイニングが日々の業務プロセスをモニタリング・課題自動検知・自動改善まで組み込まれたプラットフォームです。

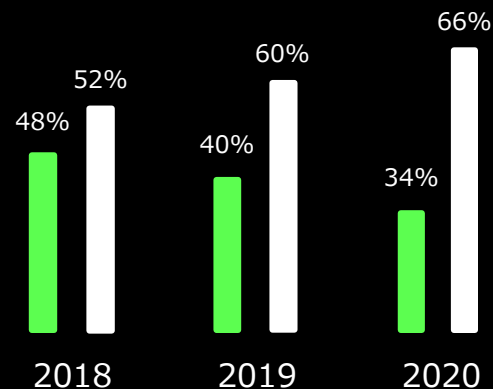
適切なプロセスマイニング
導入を選択することが
成功の鍵



プロセスマイニング採用タイプの推移

■ オプション1：分析型

□ オプション2または3 - 分析型 + α または 実行管理システムの導入



参照元：ガートナー社

“

Execution Management Systemの台頭について

業務実行管理（Execution Management）は、プロセスマイニングの自然な進化です。

企業は、エンタープライズシステムやアプリケーションをさらに増やし続けています。そのため、今ではデータを理解し、それに対して即時に課題を見つけ、改善・最適化するには、それらの上にもう一つの統括レイヤーが必要とされています。

- [リンク](#)



トム・ダベンポート

バブソン大学学長特別荣誉教授（情報技術担当）

プロセスの成熟度は どの段階にあるのか？

ステージ1 : Develop
プロセス理解を深める
65%の企業に該当

ステージ2 : Standardize
プロセスの標準化
20%の企業に該当

ステージ3 : Optimize
プロセスの最適化
10%の企業に該当

ステージ4 : Innovate
プロセス実行の革新
5%の企業に該当

次スライドで
アセスメントしてみましょう

プロセスの成熟度を理解することで
お客様に最適なプロセスマイニング
導入を選択することができます。



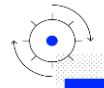
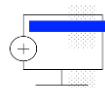
プロセス完全自動化

出典：APQCデータ
(アメリカ生産性本部)

プロセス成熟度評価



以下の評価表で、自社の評価を確認してください。自社の組織、プロセス、テクノロジーの成熟度に合わせて導入を選択することが重要です。



ステージ	Develop	Standardize	Optimize	Innovate
組織	分散した従業員各々の主観によるプロセス把握	プロセスオーナーとターゲットが設定されている	ターゲットに向けて各イニシアチブが確立され、プロセスチャンピオンが存在	実行能力を高めるセンターオブエクセレンスが確立している
プロセス	プロセスを理解するためホワイトボードでプロセスマッピング	プロセスギャップを客観的に可視化されている	複数・単体プロセスの最適化	あらゆるバリューチェーンにおけるプロセスに組み込まれた自動化とアクション
テクノロジー	細分化されたシステムでのKPIのサイロ化	統合されたエンドツーエンドプロセスのKPIとレポートニング	デジタルポイントソリューションの導入・統合	システムとソリューションをつなぐインテリジェントレイヤーがある

アセスメント結果：プロセスマイニング導入アプローチ

理解を深めるためのプロセスマイニング

プロセスマイニングの推進標準化と最適化

インテリジェントな実行管理のためのプロセスマイニング

プロセスマイニングの用途を成熟度に応じて柔軟に変え、発展させていきましょう。

“

**自律的業務システムの第一歩：
業務プロセスにAIを導入するには、まずEMSから。**

EMSは、プロセスの洞察から行動へと導きます。

簡単に言えば、EMSはプロセスマイニングの機能を
結合して、コンプライアンスやパフォーマンスの問題を検出し、
その問題を解決するために自動的に行動するものです。 - [リンク](#)



Wil van der Aalst

プロセスマイニングの「ゴッドファーザー」
RWTHアーヘン大学フンボルト特別教授

適切なベンダーを見つけるには？

候補となるベンダーに対して、プロセスマイニングでの成功要因を質問することは、本当にお客様を成功に導くことができる能力があるかを判断する重要なステップです。

質問すべき内容は、以下の4つのメインピックとなります。

1. 機能：

ビジネス価値を生み出すための実証済み方法論（アプローチ）をサポートするテクノロジーの有無。

2. 実績：

ベンダーがこれまでの顧客で成功を収めた実績。技術的な複雑さに対処する能力や、実績のあるデリバリー・アプローチを提供する能力が含まれる。

3. 開発ロードマップ：

ベンダーが今後も業務改革・業務最適化における革新的テクノロジーにどのような方針・タイムラインで開発を行っていくのかにより、お客様の成功体験を中長期的に左右することになります。

4. パートナー：

パートナーエコシステムは、ベンダーの成功を示す一つの指標です。成熟したエコシステムがあることでお客様の要件に合致した提案・デリバリーを行うパートナーを柔軟に求めることが可能になります。

ベンダーへの質問リスト



1. 機能

- 単独のプロセスマイニングツールですか、それとも継続的プロセスマイニングによる自律的改善機能も提供していますか
- リアルタイムデータ連携はできますか
どのくらいの頻度で更新されますか
そのためにはサードパーティのETLが必要ですか

2. 実績

- 導入期間はどのくらいですか
当社のユースケースに合ったテンプレート分析・実行ダッシュボード、テンプレートコネクタはありますか
- 当社と似たような業種や技術を持つ企業で、参考となるお客様はいますか
ユースケースや数値的改善指標なども教えてください。

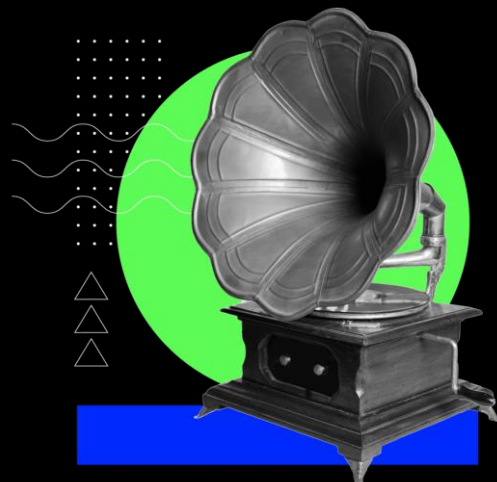
3. 開発ロードマップ

- 製品ロードマップはどうなっていますか
どのような新機能が利用できるのでしょうか

- 機械学習などを使ったプロセス実行を改善できる具体的な例はありますか

4. パートナー

- エコシステムはどのくらい充実していますか
どのようなパートナーが当社への導入・コンサルテーションを支援してくれますか
- クラウドセキュリティの認定や、データガバナンスはどのようになっていますか



プロセスマイニング機能の評価基準

9つの主要機能

01

プロセスの設定とデータの準備

データの準備、クリーニング、変換は、プロセスマイニングの重要な前提条件です。ここでは、データの範囲を満たすために、ベンダーのETL（抽出、変換、ロード）モジュールの適合性をチェックすることが重要です。

02

構築済みのソリューション（テンプレートストア）

プロセスマイニングデータの大半は、SAP、Oracle、Salesforceなどの標準的な基幹システムに存在しています。それでもなお、バリューチェーンにおける様々な側面から情報を連携して、よりインテリジェントな検知・アクション実行を行うには、一つのシステムのみならず、システム間の接続、特にリアルタイムでの接続の経験と技術力が必要です。

03

プロセスディスカバリー&インテリジェンス

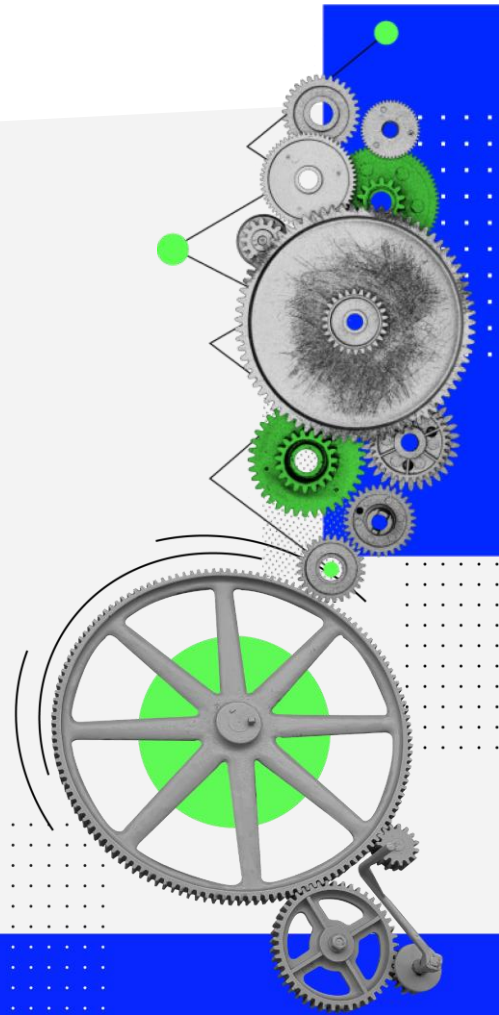
プロセスがプロセスマイニングによって掘り起こされると、洞察を探し出す作業が始まります。賢く、より効率的に洞察を得るには、プラットフォームの分析機能、ビジネスユーザーのアクセス性、テンプレートで用意されている分析機能の利用可能性という3つの要素に左右されます。それぞれの要因を慎重に評価する必要があります。

04

プロセス適合性（コンフォーマンス）

適合性チェックでは、監査、コンプライアンス、またはモニタリングの目的で、現状のプロセスと望ましいテンプレートプロセスを比較することができます。この機能を提供していないベンダーもあれば、自動根本原因分析やプロセスシミュレーションなどの高度な機能を備えたベンダーもあります。

次スライドに続く



プロセスマイニング機能の評価基準

9つの主要機能

05 プロセス改善機能

どのプロセスマイニングベンダーでも、もれなく最も重要な機能は、プロセスを改善するために、プロセスマイニングから得られた洞察を基に改善アクションを実行することです。プロセスマイニングによる可視化だけで満足してはいけません。改善実行機能も内包しているベンダーはごくわずかですので、どのような改善アクション機能を備えているのか確認しましょう。

06 プロセスオートメーション

プロセスマイニングとオートメーションを組み合わせることで、プロセスの非効率性を直接人が介入せず改善することができます。ERPシステム、クラウドツール、およびカスタムソフトウェアとのノーコード統合により、改善プロセスの自動化を簡単に導入することができます。

07 デスクトッププロセスマイニング (DPM) / タスクマイニング

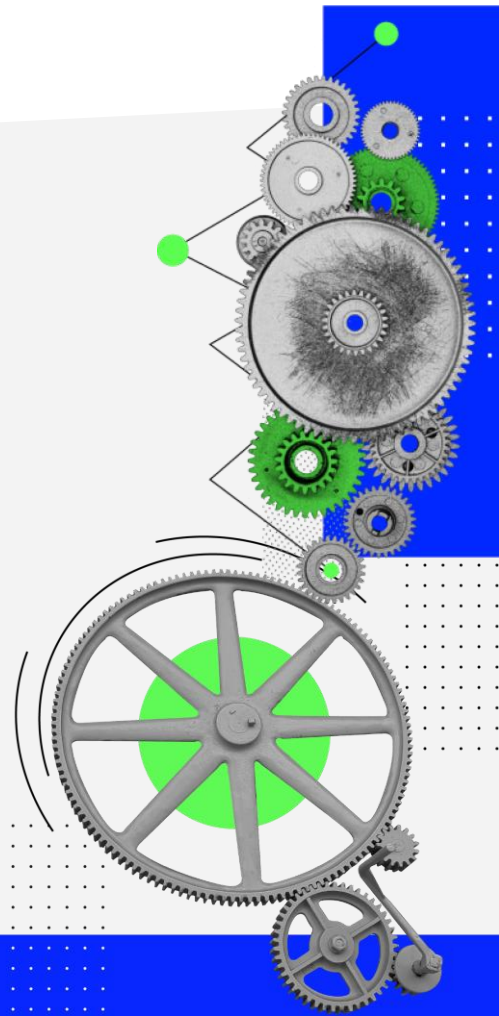
プロセスは必ずしもITシステムの中で発生するとは限りません。多くの場合、プロセスはユーザーのデスクトップ上のエクセルやアウトLOOKなどのアプリケーションで発生します。DPM/タスクマイニングは、プロセスの理解を深めるために、システム外のアクティビティをキャプチャすることを可能にします。プロセスマイニングとタスクマイニングを同一プラットフォームで提供しているベンダーは限られています。

08 補完的な機能との統合

シームレスなディスカバリーとプロセス改善を実現することは、改善成果を促進するための鍵となります。プロセスマイニングソリューションでは、BI、BPM、iPaaS、RPAなどの既存のテクノロジーとどこまで統合できるかが重要な検討事項となります。

09 セキュリティ&コンプライアンス

データがクラウドでもオンプレミスでも、機密保持の観点からデータは安全に保存・処理されなければなりません。ベンダーのセキュリティポリシーや認定を確認することは、評価プロセスの重要なステップとなります。



客観的なベンダー評価をするには



ベンダーの言葉を鵜呑みにしてはいけません。市場に出向き、市場に詳しい方がプロセスマイニングと業務実行管理をどのように認識しているかを確認してください。顧客やアナリストから、彼らの認識を聞いてみましょう。

二通りのアプローチ：

代用的なリサーチ&アドバイザリ企業・組織

Gartner

FORRESTER®

Everest Group®

HFS Research

IDC

constellation

カスタマーストーリー

- **ベンダーの既存顧客と直接話す**
ベンダーの顧客と直接話をするができるかどうか聞いてみましょう。理想的には、同業他社、または同じようなユースケースを持つ顧客であることが望ましいでしょう。
- **顧客向けウェブセミナーへの参加**
ウェビナー、パネルディスカッション、イベントに参加して、企業がどのようにプロセスマイニングをビジネスに取り入れて成功しているかを聞いてみましょう。
- **具体例をベンダーから求める**
ベンダーの技術や顧客のユースケースについて話すときは、具体的な例を挙げてもらい、どのようにして価値を実現できたのか等聞いてみましょう。

市場アナリストの評価

- **アナリスト・ウェビナーへの参加**
ほとんどのアナリストは、市場の状況、アナリストの視点、お客様の採用状況などをカバーするウェブセミナーを定期的に開催しています。今後のイベントについては、アナリストにお問い合わせください。
- **専門家と話す**
市場の詳細な見解や具体的な質問については、市場の専門家との直接のブリーフィングを調整してください。ベンダーにお問い合わせいただくと、適任のアナリストをご紹介します。
- **レポートを読む**
ほとんどのアナリストは、市場の状況を網羅したレポートやホワイトペーパーを発行しています。これらのレポートは、公式ウェブサイトなどで購入することができます。また、これらのレポートは要望に応じてベンダー経由で入手することもできます。当社でもいくつかの提供しておりますので、是非ウェブサイトまたは担当者にお問い合わせください。

プロセスマイニングとEMSを始めるには

小さく始めて、価値を見出し、規模を拡大する

プロセスマイニングと実行管理を組織で一度試してみたいですか？他のDXプロジェクトと同様に、成功の鍵となるのは、短期的で達成可能な目標を設定し、関連するステークホルダーを調整することです。

多くのSIerやコンサルティング会社はプロセスマイニングを通じた価値検証プロジェクトを実施した経験があります。そのため、価値検証プロジェクトの秘訣となる方法論や、技術的サポートを支援できるため、まずはプロセスマイニングベンダーまたはベンダーの公認パートナーにどのような価値検証プロジェクトを実施してみたいか相談してみましょう。

プロセス機能、部門、地域など、ビジネスの一分野で成功を取めれば、組織内でプロセスマイニングと業務実行管理を拡大するための基盤が整います。



価値検証スタート前のチェックリスト

- データへのアクセスがあるか？
- プロセスマイニングプロジェクトをリードできる有識者・担当者がいるか？
- 業務プロセスの有識者が参画できるか？

主要業務プロセスを選択：

処理量が多く、価値が高いプロセスを選択しましょう。一般的に企業は、戦略的に重要であり、経営陣の目に留まるプロセスから始めます。

評価基準を設定：

価値検証プロジェクトが成功したのかを明確にするための基準を設定してください。継続的な利用で本当に価値が見出せるかの判断基準が目的を意識しながらプロジェクトを進めることができます。

検証・アセスメントを実施：

選択したプロセスの検証を行いましょう。ベンダーは通常、アセスメントのための構造化された方法論で実施支援します。

アクション指向型プロセスマイニングのトライアル：

洞察から継続的改善に直結させるためには必ず課題から即時検知・改善アクションの直接実行など、自動化の側面が求められます。連携方法を検証しましょう。

評価基準と検証結果の照らし合わせ：

事前に設定された評価基準と検証結果を照らし合わせて、継続的利用による確実な改善が見込めるのか、見込める場合は展開への調整に進みましょう。

01

02

03

04

05

Buyer's Guide

RFPテンプレート

企業の中には、規約上、あるいはその他の理由で、ベンダー選定のために正式なRFIやRFPを実施する必要がある場合があります。

本バイヤーズガイドに掲載されている質問に加え、Celonisは主要なアナリストベンダーの要件をベストプラクティステンプレートにまとめ、ダウンロードできるようにしました。

Category	Question / Requirement
Company Profile	Brief presentation of the company
Company Profile	What is your company's vision for Process Mining? What is your company's vision for Execution Management?
Company Profile	What is your company's vision for Automation?
Company Profile	What is your company's code of ethics & sustainability?
Company Profile	Where is your company located? Where are the headquarters and development team?
Company Profile	Provide an overview of your subsidiaries/service history since its inception. Please include any major acquisitions or changes.
Company Profile	What is your unique value proposition in detail?
Company Profile	How many employees work for you? How many of them work on Process Mining?
Company Profile	Describe any relationships of your company with other companies in the industry and the Process Mining market.
Company Profile	Briefly tell us about your company's growth rate, and forward projections.
Company Profile	Describe your company's capital structure, including capitalization ratios, debt-to-equity ratios, recent M&A activity, recent equity funding.
References	Please provide three concrete examples of customer success, and state the customer name, i.e. realized results or improvements.
References	Describe your largest implementations, including: - biggest number of different source systems - biggest number of processes - most active users - greatest volume of data



RFPテンプレート入手されたい場合は
marketing-japan@celonis.comまでご連絡ください。



Gartner

Gartner 2020 Market Guide for Process Mining

今すぐ読む



Everest Group

プロセスマイニング - テクノロジーベンダーの状況

今すぐ読む



HFS Research

HFSプロセスインテリジェンス製品トップ10

今すぐ読む



The Celonis logo is centered on a black background filled with a dense field of small white dots, resembling a starry night sky. Scattered throughout the field are several larger, bright green dots. The logo itself consists of the word "celonis" in a white, lowercase, sans-serif font. A thin, white, hand-drawn style line forms a circle around the letter "o", with the line extending slightly above and below the letters "l" and "n".

celonis