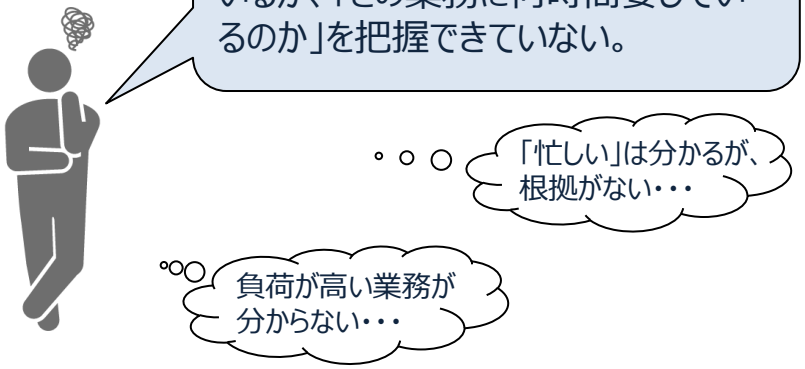
タスクマイニングを活用した3層診断アプローチ
～客観的なデータを活用して業務実態を可視化～

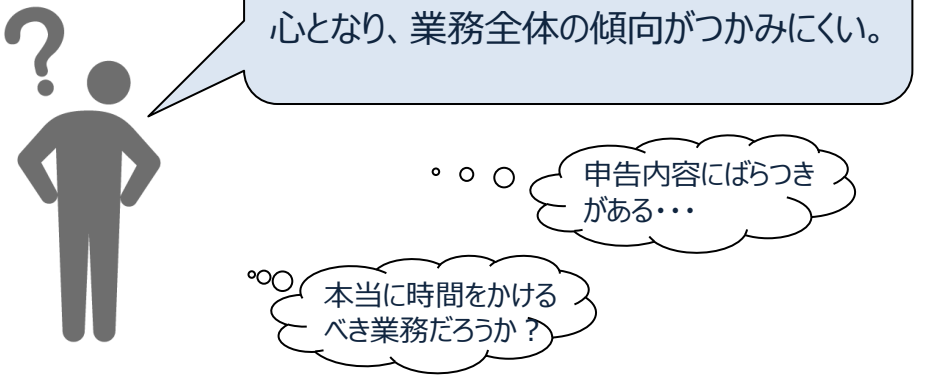
NTTファイナンス

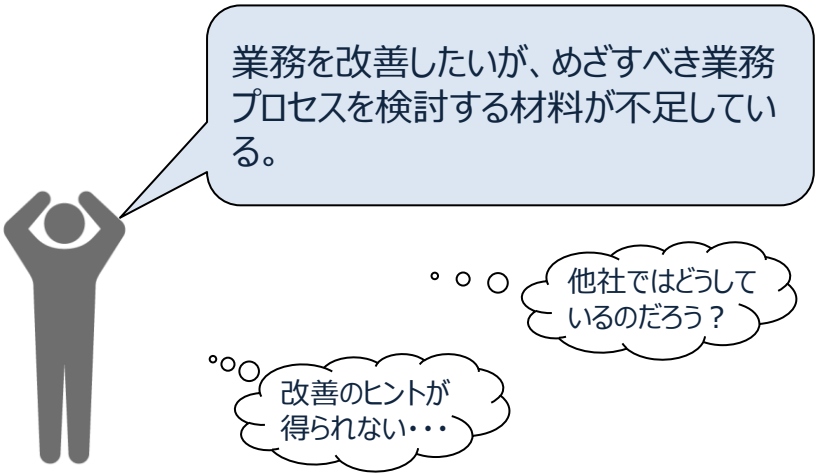
Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

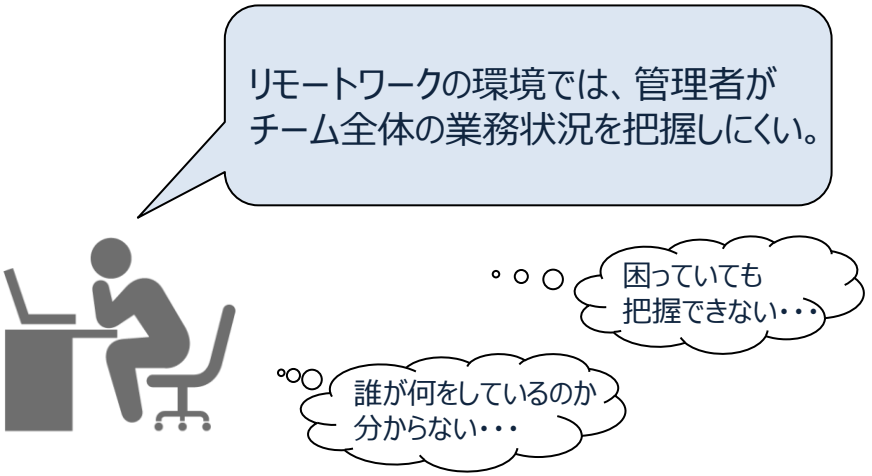
01. 業務改善を妨げる問題

業務改善を進めるうえで、まず重要となるのは現状の業務実態を正確に把握することです。しかし、現状の業務実態を十分に把握できていないケースも少なくなく、その結果、「何を・どこから・どのくらい改善すべきか」の判断が困難になることがあります。









Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

02. 主観的な現状把握の限界

前スライドの状況が生じる背景には、ヒアリングや経験・感覚による現状把握が中心となり、業務全体を網羅的かつ定量的に捉えきれていないケースがあります。**業務実態を客観的・定量的かつ網羅的に把握・評価できていない**問題が、業務改善を妨げます。

ヒアリング、経験・感覚による把握の限界

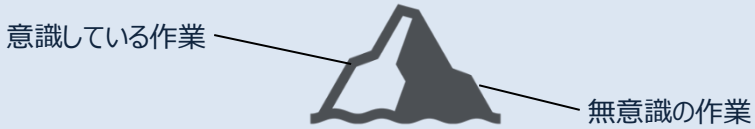
『ヒアリングのみでは主観に依存しやすい』

- ヒアリングのみでは実際の作業時間や負荷の実態と乖離が生じやすい。
- 同じ業務でも人により負担の感じ方が異なり、妥当性の評価が難しい。



『慣習的な作業は暗黙知』

- 慣習的な作業は無意識に行われていることがあり、ヒアリングのみでは把握しにくい。



『自社に閉じた評価』

- 同一業務に関する客観的な比較材料を持っておらず、自社の業務が適切かについては自社視点のみで評価しがち。



業務改善を妨げる例

『負荷業務の放置・残業の慢性化』

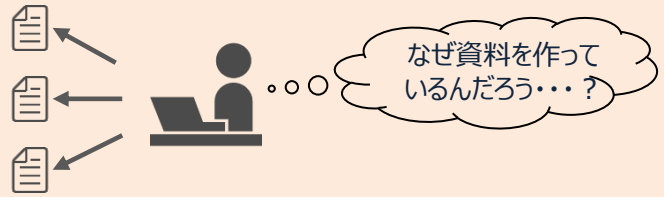
- 各業務の作業時間が可視化されず、対応が後回しになりがち。
- 業務の偏りが是正されず、特定担当者の残業が慢性化するおそれ。



担当者ごとの業務量の偏りが見えにくい

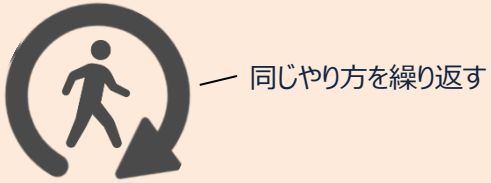
『見直し余地のある業務の継続』

- 目的が曖昧な業務が残る場合があり、工数削減が進まない。



『非効率性の固定化』

- 改善余地があっても、自社基準のみで判断されるため、課題として認識されにくい。



Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

03. タスクマイニングによる改善ソリューション

業務改善を妨げる問題のうち、特に業務実態を客観的・定量的に把握するためには、実際の業務データを活用することが重要です。**タスクマイニングはデータに基づく業務改善を支援するソリューションであり、**利用目的に基づきインストールしたセンサがPC操作ログを自動的に収集し、**PC業務実態の客観的かつ定量的な可視化をサポートします。**具体的な改善ステップは以下のとおりです。

〔タスクマイニングを活用した改善ステップ〕

検討ステージ

実施検討	データ収集	集計・分析	問題抽出	改善検討
• 実施目的、対象組織、対象業務、ログ取得条件の検討 • 導入要件の確認およびトライアル実施 • 正式申込手続き • 環境構築（SaaS/オンプレ）	• 対象PCにセンサをインストール • センサがPC操作ログを収集 • 操作ログをタスクマイニングサーバに転送	• 操作ログはデータの前処理を通じて目的別に分類・集計 • タスクマイニングツールのダッシュボード分析 • 取得ログの詳細分析	• 分析を通じて繰り返し作業、非効率なタスクなどを特定 • データによるPC業務の網羅的な状況把握 • 背景の深掘りとして業務ヒアリングを実施	• 認識した問題に対する課題設定、改善検討 • 繰り返し作業は自動化、非効率なタスクは業務自体の見直しを検討 • 期待効果の試算にデータを活用

改善ステージ

改善実施	効果測定
• 改善活動の実施 • タスクマイニングを活用したモニタリング	• 改善効果の測定 • 測定結果を踏まえた追加施策の検討

タスクマイニングでは、モニタリングや改善効果の測定も定量的に行うことが可能です。

Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

04. タスクマイニングを活用した業務改善効果

タスクマイニングを活用した業務改善効果は、大きく「量的効果」と「質的効果」に区分されます。具体的には、業務の効率化・自動化や生産性・品質の向上といった直接的な改善効果が期待できるほか、タスクマイニング固有の効果として、データに基づく定量的かつ継続的なモニタリングや、網羅性の高い問題抽出による検討品質の向上が期待できます。

〔凡例〕
【直接】：業務への直接効果　【固有】：タスクマイニング固有の効果　【副次】：その他・副次的効果

量的効果

- 【直接】業務改善による効率化・自動化、生産性向上（工数削減など）
- 【固有】センサによる自動計測により、効果測定・モニタリングにかかる工数を削減
- 【直接】デジタル化、システム・ツール導入などによる業務スピードの向上

質的効果

- 【直接】改善活動を通じた業務品質の向上、マネジメント強化
- 【固有】ログデータの裏付けによる問題抽出→課題設定→検討品質の向上
- 【固有】データによる業務の可視化と、PC上の業務における改善対象プロセスの網羅性の確保
- 【副次】タスクマイニングを通じたデータ活用のナレッジ・スキル強化
- 【副次】改善活動によるリスク低減効果（例：高負荷解消による二次効果）

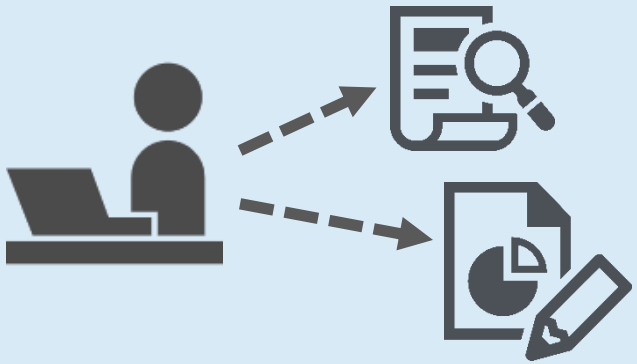
Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

05. ＮＴＴファイナンスが提供する3層診断アプローチ

当社では、タスクマイニングによる定量的な業務実態の把握に加え、ヒアリングなどによる定性的な情報収集やベンチマーキングを組み合わせた3層診断アプローチを提供しています。**データの分析結果を業務の背景などで裏付け、ベンチマーキングにより改善目標水準を設定することで、根拠ある改善検討を支援します。**

第1層
タスクマイニングによる定量面の可視化

- PC操作ログを自動収集・分析し、PC業務の実態をデータとして把握する。
- PC業務について「何の業務に」「誰が」「どのくらいの時間をかけているか」を数値で明らかにする。



数値が捉えた事象に「なぜ」の背景を加え、**改善の方向性を絞り込む**

第2層
情報収集による定性面の把握

- ドキュメントレビュー・Webアンケート・個別ヒアリングから「なぜ」を深掘りする。
- 第1層のデータ分析結果を業務の背景などで裏付けることにより業務実態を構造的に把握する。

ベンチマーキングにより**「どの程度変えるべきか」の根拠を補完**

第3層
ベンチマーキングによる改善方針・水準の設定

- ベンチマーキングにより自社業務の改善余地や改善目標水準を検討する。
- 過度な負荷が生じない持続可能な人員体制のあり方を検証する。

Point

経理部門ではタスクマイニングで日常業務を定量把握し（第1層）、「なぜその業務を実施しているのか」をヒアリングで深掘りする（第2層）ことで、業務実態を具体的に捉えやすくなります。加えて、企業会計は比較的共通性が高いため、第3層によるベンチマーキングも活用しやすい領域です。

Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

06. 3層診断が明らかにする業務実態

第1層のタスクマイニングでは、PC操作ログを自動収集・分析することで、担当者からの申告に頼らない客観的なPC業務実態の可視化をサポートします。タスクマイニングで把握した「業務の実態（何が）」に、第2層の「背景・要因（なぜ）」と、第3層の「改善目標水準（どの程度まで）」を組み合わせることで、**根拠のある業務実態の把握と改善目標水準の検討が可能となります。**

第1層 タスクマイニング－「何が起きているか」を数値で可視化する

高負荷業務の特定	紙／デジタル診断	業務量の偏り分析	アプリ利用状況分析
• 作業時間、ファイル数などのデータより、改善候補となる高負荷業務を抽出。	• 資料の印刷、PDF化の比率を可視化し、紙業務の削減余地を定量的に提示。	• 担当者間の業務量の偏りを可視化し、負荷の平準化の優先順位を明確化。	• 業務利用するアプリの種類と時間・頻度を可視化し、アプリ視点から改善対象を抽出。

第2層 定性的情報収集－「なぜ起きているか」を深掘りする

ドキュメントレビュー	Webアンケート	個別ヒアリング
• 社内ドキュメントを精査し、記載内容と実態のギャップを発見。 • ワークシートを精査し、作業内容の確認および繰り返し作業などを抽出。	• 対象となる担当者から業務上の問題点、負担感、改善要望などを幅広く収集。 • 対面では挙げにくい意見も含め、本音に近い意見を把握。	• 担当者に業務の背景、判断基準、例外処理などの実態を確認。 • 第1層の分析結果を踏まえることで具体的な背景を把握しやすくなる。

第3層 ベンチマーキング－「どの程度変えるべきか」の根拠を設定する

改善余地の把握	標準人員シミュレーション
• NTTグループの改善実績および他社の公開事例などに基づき調査対象プロセスの偏り具合や改善余地を把握。	• 担当の役割や業務範囲、委託状況、固有業務などの情報に基づき、業務量に見合った適正な要員数を提示。

Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

07. 3層診断による改善事例

タスクマイニングを活用した3層診断の業務改善事例をご紹介します。取得データに基づく定量的な情報把握に加え、個別ヒアリングやベンチマーキングを活用することで、包括的な視点に基づく問題抽出・改善検討を推進することができます。

取組みの背景

長年属人化していた業務プロセスには非効率な作業が存在する可能性があるが、改善対象を十分に特定できていない。このため、客観的なデータに基づいて問題を抽出し、改善活動へと繋げたい。

問題抽出

第1層　タスクマイニングによる定量面の可視化

- アプリ利用実績よりメールやチャットなどのコミュニケーションツールの利用頻度が他アプリと比較しても高いことが判明。
- 印刷ログより大量の紙印刷を行っていることが判明。

第2層　ヒアリングによる定性面の把握

- 特定のツール利用頻度が高い担当者では、他部署からの問い合わせが随時発生していることを確認。
- 印刷の多い担当者では、稟議・承認プロセスにおいて紙による押印作業が残っていることが判明。

第3層　ベンチマーキングによる改善方針の設定

- ワークフロー導入による承認・決裁プロセスの電子化およびペーパーレス化の事例を参考に改善方針を策定。

取組み事項

①　Chatbotの導入

- 経理業務に関する問い合わせをジャンル別・定型性に基づき分類・整理。
- 複数の候補製品を比較し、運用負荷を考慮したChatbot製品を選定。

②　押印プロセスの見直し

- 各書類における押印の要否を精査し、必要性の低い押印プロセスを廃止。
- 承認が必要な業務についてはワークフローを導入し、システムによる電子承認へ移行。

改善効果

【量的効果】

① 問い合わせ全体の約6割を占める定型的な質問をChatbotで回答可能とし、対応工数を削減。

② 承認・決裁に伴う紙印刷を削減し、ペーパーレス化を推進。

【質的効果】

① 問い合わせ回答の標準化により回答品質のばらつきを低減。

② 承認履歴の電子化により証跡保存・管理プロセスが強化され、内部統制の向上にも貢献。

〔追加効果〕タスクマイニングを通じて担当者のPCによる業務状況を可視化し、属人化解消に向けた検討基盤を構築

Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.

NTT FINANCE

Creating the Next One

<お問い合わせ先>

ビリング事業本部　ビリングソリューション部　営業部門 コンサルティングビジネス担当

Mail：bs_consul@ntt-finance.com

NTTファイナンス

Copyright©2026 NTT FINANCE CORPORATION All Rights Reserved.