

## kintone SIGNPOST プランニング・ワークショップ

### 【ワークショップ概要】

「業務上の課題を抱えている」「なんとなくDXをしたい」などといったニーズを抱えているチームに対して、Slerが課題の掘り起こしや理想的な業務フローについてヒアリングをし、それに対して業務改善の提案を行うためのワークショップです。

### 【ワークショップの目的】

- ・ kintoneやkintone SIGNPOSTを用いた業務改善の方法について、チームの理解を深める
- ・ チームが抱えている業務課題を掘り起こす
- ・ 実際の課題をもとに、業務改善の案をまとめ、プロジェクトのバックログをつくる
- ・ チームのメンバーに、業務改善に能動的に関わってもらい、当事者としての意見やアイデアを反映させる

### 【セッティング】

大きめのテーブルを挟んで、ファシリテーター（1~2名）と参加者（1~5名程度）が向き合うように座る。テーブルの上に模造紙を敷き、各種文具などを並べる。オフライン・対面形式で開催することを推奨しますが、各種オンラインツールを用いてリモート開催することも可能です。

### 【所要時間】

2.5~3時間程度

### 【準備物】

- ・ kintone SIGNPOSTパターンカード
- ・ 模造紙：3枚程度
- ・ 付箋紙：大小3サイズ、3色くらいあるのが好ましい
- ・ 水性ペン：人数分
- ・ 鉛筆：人数分
- ・ コンテンツカードを印刷したもの：最大10枚程度

## 【ワークショップの流れ】

### 【Aパート】 kintone SIGNPOST入門 ・ 現状の振り返り

場をあたためつつ、現状の課題や kintone導入に当たる不安についてヒアリングを行います。その後kintoneやkintone SIGNPOSTの紹介をしながら、基本的な考え方を身につけ、ワークショップ前のイメージとの対比を可視化します。

(1時間程度)

#### A-1. チェックイン (5分)

簡単に、ファシリテーター含め各参加者が一言ずつ話す場を設けます。形式は自由ですが、下記に一例を挙げます：

- ・ 名前（呼ばれたい名前）
- ・ 今の気分
- ・ 本日のワークショップに期待すること

(一人1分程度)

#### A-2. ディスカッション① (10分)

テーマ：今、業務上で課題に感じていること

ブレスト形式で、現在の業務上で課題に感じていることを付箋紙に書いて模造紙に出します。後のステップで再度ブレストを行うので、この時点では簡単なブレストだけ行えれば結構です。（模造紙を使わず、口頭でアイデア出しをするだけでもOKです。）

#### A-3. ディスカッション② (10分)

テーマ：kintoneに期待すること・理想の業務

ブレスト形式で、kintoneに期待していることや実現したいことを挙げていきます。後のステップで再度ブレストを行うので、この時点では簡易的に行えれば結構です。kintone入門の前にこのステップを行うことで、入門後のイメージ変化を観察します。（模造紙を使わず、口頭でアイデア出しをするだけでもOKです。）

## A-4. kintone SIGNPOST の紹介 (10分)

資料やパターンカードを用いて、kintoneとkintone SIGNPOSTの基本的な内容について共有します。

### A. kintoneの紹介 (5分)

- ・ スライドや資料などを使い、kintoneに関する基本情報をシェアします。

### B. kintone SIGNPOSTの紹介 (10分)

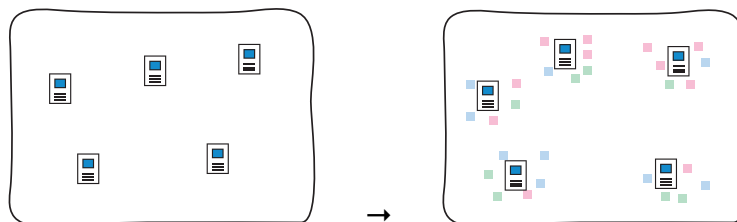
- ・ スライドや資料などを使い、kintone SIGNPOSTの紹介を行います。
  - ・ kintone SIGNPOSTとはなにか、どのように作成されたのか
  - ・ どのように使用していくのか
  - ・ 全体像の紹介
  - ・ メインパターンを中心にkintone SIGNPOSTの重要パターンと、関連するパターンをいくつかをピックアップして紹介

## A-5. 対話のワークショップ (25分)

パターンの紹介の後、kintone SIGNPOSTのメインパターンを使って対話のワークショップを行います。

### 【対話のワークショップ手順】

1. テーブルの上に新しい模造紙を敷き、「メインパターン」グループのパターンカードを並べます。
2. 各パターンの周りにそのパターンに対する意見を出していきます。意見は、下記カテゴリに沿って出していきます。パターンNo.1から順番に見ていき、適宜パターンを行ったり来たりしても大丈夫です。
  - ・ そのパターンに対する「疑問」
  - ・ そのパターンに対する「不安」
  - ・ そのパターンに対する「期待・アイデア」



模造紙にパターンカードを配置し、その周りに、そのパターンに対する気持ちを出していく

- i. この「対話のワークショップ」は業務改善開始後も、「目的設定」「プロジェクト企画」「設計と構築」「リリースと定着」「運営」「継続企画」の各フェーズがはじまる段階で、そのグループのパターンカードを用いて行うことをおすすめします。

## Aパート：終了

この段階で、チームの課題感・期待・不安がテーブルに出揃った状態となり、またkintoneやkintone SIGNPOSTに関する理解がある程度深まった状態となります。

- ・ 最後の対話のワークショップで出た「疑問」や「不安」について、現時点で解消できるものがあれば説明をします。
- ・ Bパートに移る前に、適宜休憩を取ります。

## 【Bパート】

業務改善を開始するにあたって改善したい課題と、目指したい理想について発散し、目的意識を揃えます。

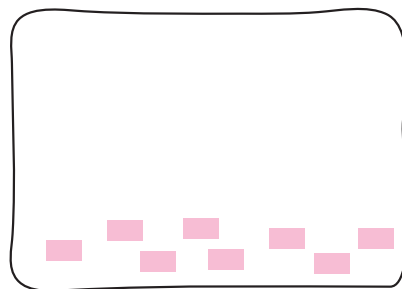
(45分)

### B-1. 課題掘り下げブレスト (25分)

現在抱えている業務課題について、発散型のワークショップを行います。改善点だけでなく、具体的なエピソードやもやもやと感じていることなども含めて発散していきます。

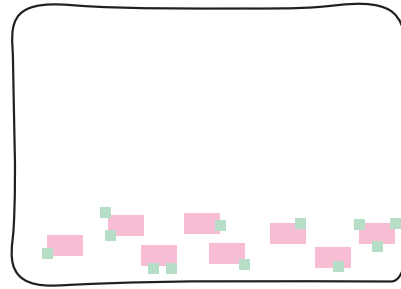
1. 各参加者、同じ色の付箋紙を持ち、現在抱えている業務上の課題をなるべく具体的に書き出していきます。課題は付箋に書いて、模造紙の下半分（参加者側）に適当に配置します。

- ・ Aパートのブレストで書き出した課題がある場合、そちらも適宜合流させます。
- ・ ファシリテーターは、過去の事例やkintoneの機能などを踏まえつつ、「こんな課題はありませんか」と追加で課題を引き出します。「業務上で手間に感じている時間がすごくかかっていることはありませんか?」「今の業務のボトルネックはどこにありますか?」など、課題が出てきやすい問をいくつか用意しておくといいでしょう。
- ・ 似ている課題、原因が同じところにありそうな課題は、近くに配置し、整理をしておくことで、このあとのステップを楽に進められます。



模造紙の下半分に、現状抱えている課題が発散される

2. 【原因分析】各課題の、根本原因について深掘っていきます。問題や不利益は表層の表れとして捉え、より深いところにある原因について議論をします。見つけた原因は、別の色・大きさの付箋を用いて、各課題の付箋に、その原因を貼り付けていきます。



各課題の根本原因について考え、貼り付けていく

## B-2. kintone SIGNPOSTを用いた理想共有（25分）

kintone SIGNPOSTの各パターンやkintoneのできることを参照しながら、今回の業務改善で目指したいビジョン・目的を発散していきます。発想には、kintone SIGNPOSTのパターンカードを利用します。

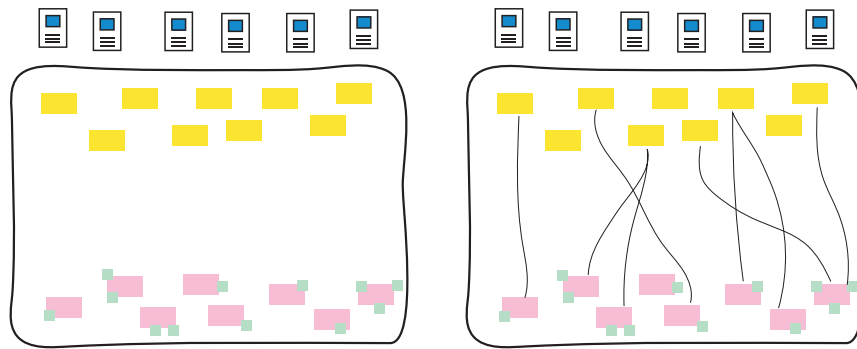
1. 課題の付箋とは違うの色の付箋紙を用いて、kintoneをつかって目指したい状態について発想します。付箋紙は課題とは反対の、模造紙の上半分（ファシリテーター側）に配置します。その際、kintone SIGNPOSTのメインパターンが参照できるように、カードを配置しておきます。

- ・ 理想の状態は、前ステップで出た課題に対する解決策でも、まったく別のところから発想した理想でも良いですが、kintone SIGNPOSTのメインパターンとの整合性が取れている案が出るように、ファシリテーターは積極的にアイデア発想の支援を行います。

- ・ 「具体的な業務のシーン」「課題に対する理想の状態」「『定時に帰れるようになる』などの希望」などの粒度で構いません。

- ・ 似ている解決策や、同時に達成できそうな案は、近くに配置されるように適宜整理を行います。

2. 【課題と理想の結合】最後に、出た課題を解決できる理想がある場合、鉛筆で結びます。複数の課題に結びつく理想もあれば、複数の理想に結びつく課題もあり得ます。また、ペアが見つからない課題や理想がある場合、対応する課題・理想を追加で発想します。線を引くやすいように適宜付箋は移動させます。



模造紙の上半分に、kintoneを使って目指したい理想が発散される。その後、理想とそれが解決する課題を線で結ぶ。

## Bパート：終了

この段階で、kintoneを使って解決したいチームの課題と目指したい理想が、kintoneやkintone SIGNPOST が目指す方向性と合致した形で整理されている状態になります。

## 【Cパート】コンテンツ検討・バックログ作成

Bパートのワークショップで出現した課題と理想に対して、具体的なコンテンツを充てていきながら、案件の進め方を検討します。その後、その業務改善を進めるにあたって重要になるパターンについて検討します。

(30分)

### C-1. コンテンツの検討 (20分)

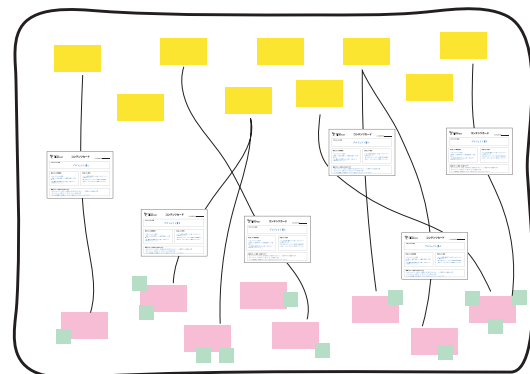
Bパートで完成した模造紙、課題と理想が結ばれた各線の上に、「コンテンツカード」を埋めて配置していきます。その際、kintone SIGNPOSTの「プロジェクト企画」グループのパターンを参照しながら埋めます。

#### 【コンテンツカード】

A5程度の大きさに印刷された、下記のようなシート。模造紙に挙がっている内容をベースに「コンテンツ名」「解決したい課題」「目指すべき理想」について埋められる。

「課題」と「理想」は、模造紙に挙がっている内容を要約しつつ、適宜肉付けを行っていきます。その際、kintone SIGNPOSTのパターンカードの中から「企画」グループのカードを場においておき、詳細を詰める際のヒントにします。コンテンツカードはなるべく、引かれた線の数だけ用意します。コンテンツカードはなるべく、引かれた線の数だけ用意します。

kintone SIGNPOST		コンテンツカード	バックログ No. _____
プロジェクト内容 <b>案件管理システムの構築・運用</b>			
<b>解決したい業務課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・S社システムからの脱却</li> <li>・部署ごとに個別管理している顧客情報一元管理したい</li> <li>・同じ顧客の新規案件があった際、以前のデータを再利用できるようにしたい</li> </ul>	<b>目指したい理想</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての部署の顧客データが統一されたデータベースが運用されている</li> <li>・誰でも使いやすい、モダンで直感的な画面操作</li> <li>・自社で、なるべく低コストで運用できるシステム</li> </ul>		
<b>重要パターン・備考・その他アイデア</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分たちのビジネス設計：各部署のDBを統合するにあたって、どう運用するかの議論が必要</li> <li>・守るべきデータ：必要なデータ・要らないデータの種別が必要</li> <li>・データの連携軸：各部署のデータをすべて統合するのではなく、うまく行かない</li> </ul>			

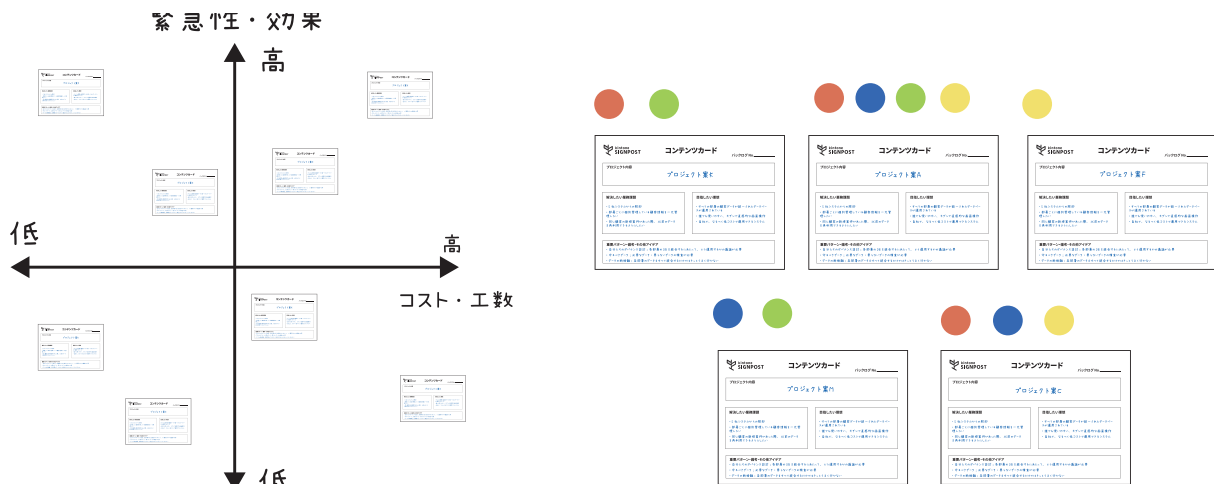


Bパートで引いた、課題と理想を結ぶ各線に対して、コンテンツカードを充てていく



## C-2. バックログの作成 (10分)

最後に、完成したコンテンツカードの優先順位を決めます。優先順位付けには「ペイオフマトリクス」や「バタフライテスト」などを用います。



ペイオフマトリクスにプロットしたり、参加者でバタフライテストを行ったりして優先順位を決める

### 【ペイオフマトリクス】

横軸に「コスト・工数」、縦軸に「緊急性・効果」とした二次平面に、各コンテンツカードを配置していきます。緊急性・効果が高く、比較的成本・工数の低い、グラフの左上に配置されたものほど高優先度になります。

### 【バタフライテスト】

参加者が複数名いる場合、バタフライテストを行うのも効果的です。一人三票程度持ち、各自が優先度が高いと思うものに、シールを貼るなどして、投票をしていきます。得票数順に優先順位が決まります。

## Cパート：終了

この段階で、課題解決・理想実現のためにkintoneを用いて行いたいコンテンツと、その優先順位が決定しています。

- ワークショップはここで終了ですが、業務改善はこれからが本番です。次のステップとして、各コンテンツカードの内容をkintone SIGNPOSTのパターンを参照しながら実際のプロジェクトとして企画をまとめてみましょう。