

ノーモア失敗！ ビジネスプロセス・モデリング

～BPMS と DMN～

BPM(Business Process Management)の最先端事例、技術を紹介する第11回「BPMフォーラム2016」が、2016年10月26日(水)に、東京千代田区丸の内JPタワーホール&カンファレンスで、開催されました。この中で、**アシスト**が、ビジネスプロセス・モデルからディシジョンを分離する方式 DMN を使ったモデリングについて、講演を行いました。



株式会社アシスト
情報基盤事業部 製品統括部 プログレス推進部
課長 佐藤 彰広

1. なぜ今モデリングなのか

最近、「デジタル破壊」という言葉がバズワードとなり、テスラモーターズや Uber、Airbnb、ビットコインなどがよく引き合いに出されます。彼らのようなテクノロジー企業が行ったのは、まさに BPM の自動化です。彼らはテクノロジーによる差別化を図ってあらゆるチャネルを自動化し、少人数でオペレーションを回すことで圧倒的な顧客ロイヤリティを獲得して既存の市場を破壊していきました。

これに既存企業が対抗するには、デジタルビジネス・トランスフォーメーションが必須で、デジタル化を進め、その中で IoT(Internet of Things)やデジタルマーケティング、AI に取り組んでいくことが唯一の生き残り策です。

デジタルビジネス・トランスフォーメーションには、いろいろな切り口があります。製品とサービスのイノベーションやビジネスモデルの改革をはじめ、カスタマーエクスペリエンス(顧

客体験)を高める、潜在的な顧客を掘り起こす、コンプライアンスを高度に実現するなどです。いろいろな課題がある中でデジタルビジネス・トランスフォーメーションを推進する鍵は、オートメーション、モダナイゼーション、リノベーションの三つになります。

しかし、デジタル化しただけではあまり効果がありません。コンサルタント会社のキャップジェミニが、企業のデジタル技術の乗りこなし度を4象限に分けて説明しています。それによるとデジタル化だけに取り組んだ企業をファッションισταと呼び、利益は当初6%程度上がりますが、利益率は11%ほど下がり、市場価値も同じく11%ほど下がるとしています。

一方、デジタル化に取り組まなくても強いリーダーシップを持ってビジネスモデルを変革していく企業をコンサバティブと呼び、利益は10%程度下がりますが、利益率は9%、市場価値も7%ほど上がるとしています。

一概にデジタル化すればいいわけではなく、必ずリーダーシップを伴う必要があるということです。

さらに、デジタル化とリーダーシップの両方が合わると、利益は9%、利益率は26%上がり、圧倒的にパフォーマンスが高いことが分かります。これは、リーダーシッ

プをしっかり持って推進していくことが非常に重要だということを示しています。

デジタル技術で最高のカスタマーエクスペリエンスを実現するというビジネス目標を達成する上で、人に対応しては「デジタル破壊」を行う企業には勝てません。デジタル化への鍵は、ディシジョン・オートメーションにあることがわかります。

あらゆる施策はディシジョン(意思決定)があって行われていますが、そこから人を排除するにはディシジョンを自動化する必要があります。そして、そのためにはディシジョンの構造化が必要になります。

デジタルビジネス・トランスフォーメーション

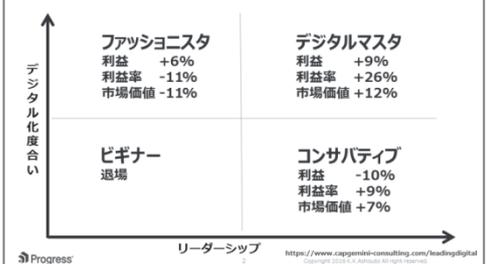
デジタル化が唯一の生き残り策

既存ビジネスが対抗するにはデジタル化が必要



デジタル化の道筋

デジタル技術を乗りこなし度の四象限



ディシジョンの構造化には、四つの効能があります。

- ①複雑な事象を把握できる。
- ②局所的でなく全体を俯瞰できる。
- ③改善すべきポイントに焦点が当たる。
- ④曖昧な概念の相互理解が促進することです。

まさに、これは BPMN の考え方と同じです。

デジタル化への鍵はディジション・オートメーション



BPMを回すのもPDCAを回すのも、全てこれらを実現するためです。これが、遠回りになりますが、最終的にデジタルビジネス・トランスフォーメーションにつながると考えています。

2. Decision Model and Notation (DMN)

既存のIT技術による意志決定モデリングでは、ビジネスプロセスとディジションの混同が発生することで、混沌とした状況が生まれます。なぜなら、ビジネスプロセスとディジションは本質的に異なるからです。ビジネスプロセスは手続きであり、インプットを変換して何かをアウトプットします。一方、ディジションは、インプットを「事実」として、それに基づいて何かを判定するという宣言的なものです。性質の異なる二つのものを一緒にすると、当然おかしいことになるわけです。

そこで、アメリカの業界団体 Object Management Group (OMG) が意志決定のモデル化規格である BABOK v3.0 の手法として採用したのが DMN です。OMG は、DMN の目的は、人間によるディジションをモデル化することだとはっきり宣言しています。完全に自動化を主眼に置いたモデリング言語だということです。

他の記法との関係性としては、例えばプロセスに関しては BPMN (Business Process Modeling Notation) を使って書きます。それから、業務用語は UML (Unified Modeling Language: 統一モデリング言語) を使うことに

なっています。業務によって言葉がぶれるのを防ぐ記法を使って、標準のものを作っていきます。

ディジションのモデルを動かすための製品の大半は BRMS (Business Rule Management System) と呼ばれるものですが、DMN は

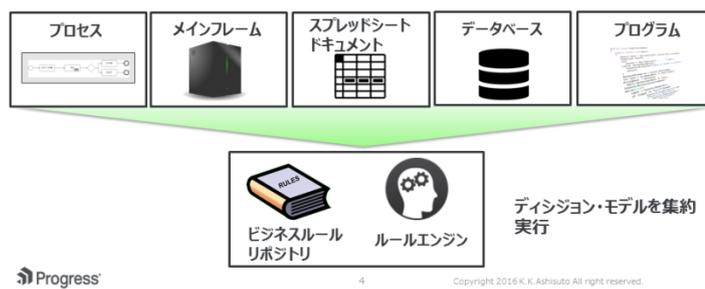
BRMS に限らず AI や機械学習でも、どのようにディジションをするのかをまとめ上げます。われわれは、機械学習のプロジェクトであっても、AI のプロジェクトであっても、DMN をまず行うことによって要求の抜けや漏れはなくなると考えています。

特に、BPMN の記述法の中に DMN を どう

ディジション・オートメーションとは

ディジション・モデルを実行可能にする

ディジション・オートメーションはディジション・モデルを一元管理し、変更に強い柔軟性の高いシステムの基礎となる



入れるかについては、代表的なパターンを幾つか用意しています。一つは「後続タスク決定」で、プロセス内での動的なサブプロセス、最初に何かディジションをして後続のタスクを決めるとき、DMN がどれに振り分けるかを決めます。もう一つは「作業員アサイン」で、これはよくある承認ワークフローの形です。DMN のディジションタスクを最初に置いて、そこから排他的に回していきます。他にも、「外部メッセージからの後続ゲートウェイ決定」や、「データ更新の決定」にも DMN を使うことができます。

3. ディジション・オートメーション

ディジション・オートメーションとは、DMN で作り上げたディジション・モデルを実行可能にするための製品群で、技術的にはルールエンジンと呼んでいるものです。ディジション・モデルを一元管理し、変更に強い柔軟性の高いシステムの基礎となります。中央にルールエンジンを置けば、プロセス、メインフレーム、スプレッドシートやドキュメント、データベース、プログラムのどこからでもオートメーションとモダナイゼーション、リノベーションの全てができてしまうので、われわれはコア・テクノロジーになると考えています。

弊社が国内の総販売代理店を務めている Progress Corticon という次世代ディジション管理システムの最大の特徴は、DMN をそのままの形で取り込めるので、表現力の高いディジションテーブルを持っていることです。

ディジションテーブル一本で全てのディジションを描くことができます。また、曖昧性や

ルール間での矛盾を検知したり、不足している項目を検知したりする分析の機能や、モデルを試す機能も有しており、金融、保険、公共を中心に、全世界 40 カ国以上で採用が進んでいます。

われわれは、デジタル・トランスフォーメーションに向けて、ディジション・オートメーション用の製品が必要になると考えています。その一

端として BPMS ベンダーやビジネスプロセス改善系のベンダーと協業を進めており、国内の主たる BPM 製品全てに連携実績を持っているのが弊社の製品の強みです。

【お問い合わせ先】

株式会社アシスト

〒102-8109 東京都千代田区九段北 4-2-1

《情報基盤事業部》

T E L : 03-5276-3653

E-mail : progress@ashisuto.co.jp

U R L : <http://www.ashisuto.co.jp/>