

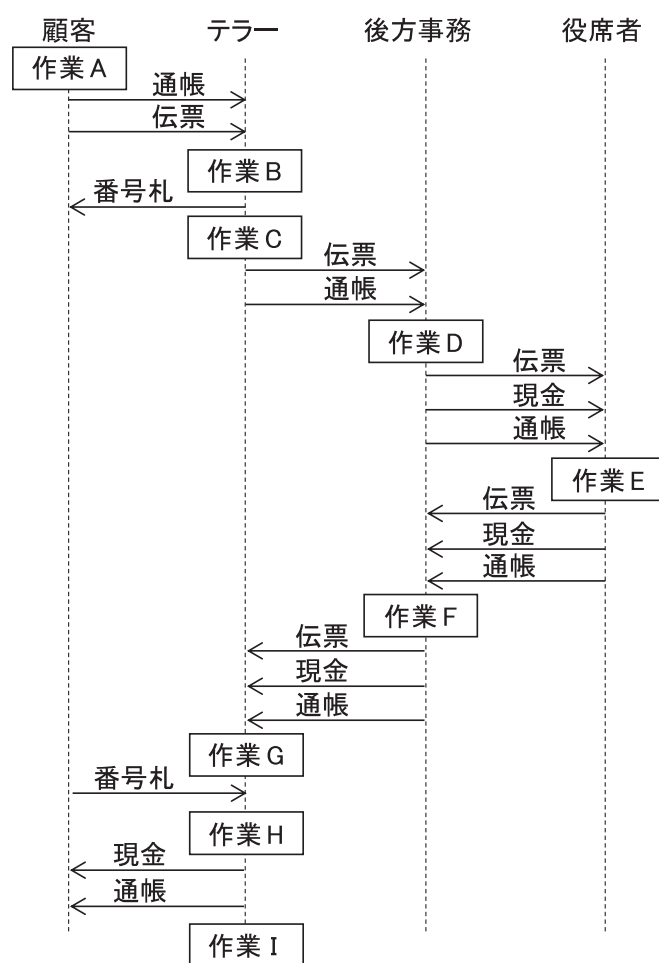


慶應義塾大学ビジネス・スクール

演習：銀行における預金払い出し作業⁽¹⁾ (A)

5

図1は、ある銀行の窓口で顧客に現金を払い出す作業を例にとって、各作業者が行う作業と顧客・作業者間でやり取りされる情報と物の流れとを平面上に示したプロセス図である。横軸に顧客・作業者、縦軸に時間の経過をとっており、四角で囲んだ各作業は、それぞれ以下の内容を表している。



10

15

20

25

〈図1：預金払い出し作業のプロセス図〉

本ケースは、慶應義塾大学大学院経営管理研究科の坂爪 裕教授が作成した。本ケースは、クラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉4丁目1番1号、電話 045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30

Copyright © 坂爪 裕 (2016年4月作成)