

ワークフローシステム導入 Tips Vol.1

ワークフローシステムの 適用範囲を広げるためのコツ



ワークフローシステムの適用範囲を広げるためのコツ

ワークフローシステムの投資対効果を最大限に発揮する

コロナ禍に伴うリモートワーク実現のためにワークフローシステムを導入し、稟議など一部の申請・承認業務を電子化した企業は多い。しかし、稟議以外の申請・承認業務については適用が進まず、導入したワークフローシステムから十分な投資対効果を得られていないケースも見られる。そこで本稿では、導入したワークフローシステムの適用範囲を広げ、いかに投資対効果を得ていくかというテーマのもと、有効な対策を考察する。

ワークフローシステムの横展開を妨げる要因

本来、ワークフローシステムは、社内にある数多くの申請・承認業務に適用し、社内承認後に行う後続業務の効率化を図ることで、十分な投資効果を得ることができる。コロナ禍では、利用頻度の多い受発注の稟議など、一部の申請・承認業務に適用されてきたものの、それ以降、適用範囲の拡大は進んでいない。また、後続業務の効率化にも至っていないケースが散見される。その要因には、例えば以下の事項が挙げられる。

導入のメリットが見えにくい

コロナ禍では、リモートワークをいち早く実現することを主目的としていたため、より早く簡単に導入できるワークフローシステムの選定を行ってきた。そのため、申請・承認業務の後に発生する後続業務の効率化を実現するための機能が不足し、後続業務の担当部門（以下、業務部門）にはメリットが見出しにくい状況となっている。これがワークフローシステムの適用範囲拡大を阻害する要因の1つと考える。本来、申請・承認業務を電子化することによっ

て「後続業務が楽になる」などのメリットを業務部門が感じればワークフローシステムの適用範囲拡大は何らかの形で進むはずだ。

ユーザーの負担や懸念が大きい

ワークフローシステムの適用範囲が広がらないのは業務部門に作業的・心理的負担があることも関係している。コロナ禍で最初にワークフローシステムを導入した業務部門に、新たな申請・承認業務の電子化を要請しようとしても、要請する窓口がわからない、要請後どのように進められるのかわからない、ということも起こりやすい。

また、システム導入に不慣れな業務部門がシステムの要件定義をどのように進めればよいかかわからない、導入のために何をしたらよいかかわからないという課題もある。そもそも申請・承認業務の電子化に対する自分たちのニーズが、今、使用しているワークフローシステムで満たせるのかわからず不安に感じてしまうこともある。これらもワークフローシステムの適用範囲拡大を妨げる要因と言える。

ワークフローシステムの 適用範囲を広げるためのコツ



横展開を進めるための5つの観点

ワークフローシステムの適用範囲を拡大していくために、どのようなアプローチを取ればよいか。それには前提としてチーム体制が大きなカギを握ることもある。複数の業務部門が参画したり、DX推進部門を持つ企業の場合、そうした部門からメンバーを選出したりしてワーキングチームを組むのもよいだろう。そうすることで1つの部門が持つ限定的な視点だけでなく、より広い視点、つまり全社的な視点からワークフローシステムのメリットを考えることで適用範囲拡大の可能性も高まる。

もっとも、すべての企業がそうした体制を組むことは簡単ではないが、その可否にかかわらず適用範囲拡大を推進する上で重要となるポイントを、以下5点挙げてみたい。

1. システム連携で導入の付加価値を高める

「後続業務が楽になる」などのメリットを業務部門が感じればワークフローシステムの適用範囲拡大は進む。後続業務の効率化を図るには、ワークフローシステムと後続業務をサポートする業務システムとの連携が必要であり、こうした広範囲な効率化をランドデザインとして見据え、進めることが重要だ。業務システムがなければその仕組みを簡単に構築することも視野に入れたい。システム連携ではワークフローシステム自体の拡張、RPA、EAIなどの活用、業務システムを簡単に構築できる仕組みとしては、ローコード/ノーコードツールの組み合わせも検討すべきだ。

現在、導入しているワークフローシステムが業務システムとの連携に不向きな場合、連携をあきらめるか、新たなワークフローシステムを導入することになり、ワークフローシステムの乱立、それによる利便性の低下や重複したシステムのランニングコストの発生を招いてしまう。現在導入しているワークフローシステムのリニューアルも検討する必要がある。

2. 展開手順を決めておく

業務部門が、自分たちが関わる申請・承認業務の電子化を要請する際のハードルに関しては、はじめから適用範囲拡大を見据えた上で、展開手順を決めておくことが重要だ。具体的には、「要請の窓口」「実現性の相談窓口」「概算費用」「要請後の段取り」「ワークフローシステム適用後の運用分担」など手順やルールを定めておくことで業務部門のハードルは下がる。ただ、ワークフローシステムの展開手順については、自社では初めてとなることが多いので、他社導入の実績のあるシステム導入ベンダーの支援を受けるのも1つの方策である。

3. プロトタイプを見せる

システム導入に不慣れな業務部門が、システムの要件定義

を進めるというハードルがある。それには、実際のアプリケーションの動きを確認しつつ進めるやり方を採用することでハードルを下げられるだろう。具体的にはプロトタイプをつくり、レビュー、修正を繰り返し行い、要件を詰めてシステムを徐々に仕上げていく。

そのためには、実際に動作するプロトタイプを簡単に作成できる製品が必要だ。システム導入ベンダーに構築を依頼すると多額の費用がかかることを考慮すると業務部門自らプロトタイプを作成できる、プログラミングなどの専門知識が不要な製品が望ましい。

4. 機能と拡張性に優れた製品を選ぶ

コロナ禍で一部の申請・承認業務だけをターゲットにした製品選定をした場合、適用範囲の拡大は難しい。1つの会社には数十、数百種類の申請・承認業務がある。それらの要件をはじめから洗い出すことは不可能だが、さまざまな規模、業種の会社への導入実績、後続業務との連携実績など拡張性のある製品を選定するのも1つの方策だ。また、システム導入後には、システムの使い方、申請書の入力方法などさまざまな問合せを利用者から受けることを考慮に入れると、現状の紙（Excel、Wordなど）の形態を踏襲できることも製品設定の重要な観点である。

5. 社内で詳しい人を育成する

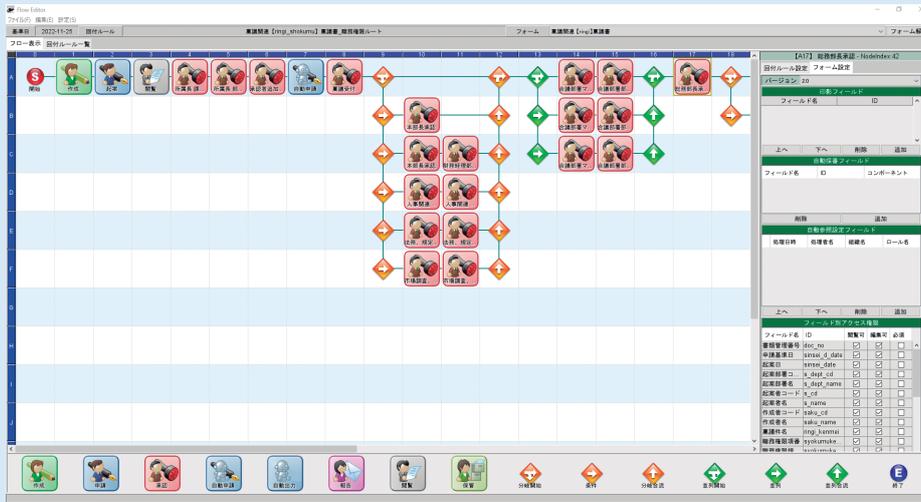
ワークフローシステムの横展開を進める際、今、使用しているワークフローシステムで、自分たちのニーズが満たせるかの判断や自らプロトタイプ構築を進めるには導入したワークフローシステムに詳しい人の教育・育成が必要となる。簡単ではないかもしれないが、システム導入の初期段階で、導入ベンダーの教育サービスや技術サポートを活用するのも1つの方策である。最初は外部の力を借りて知識を身につけ、あとは自社だけで活用を進めていくのである。

ワークフローシステムの適用範囲を広げるためのコツ

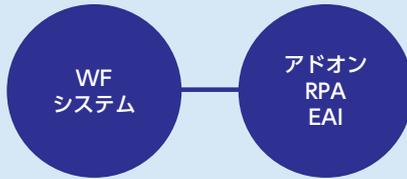


全社展開に最適な柔軟性の高いワークフローシステム

日鉄ソリューションズでは、豊富な機能と高いカスタマイズ性を特徴とし、社内への横展開が行いやすいワークフローシステムとして株式会社エイトレッドの「AgileWorks」を提供している。「AgileWorks」は、日本の商習慣に適合した多彩な機能を備えつつ、複雑な組織構成の業務フロー、さまざまなシステムとの連携にもプログラミングなしでさまざまな要件に対応できる製品だ。プログラミングが不要であることから、利用者が自ら、改修・改善、運用している実績も多い。全社の申請・承認業務への適用、自社自らの開発・運用をお考えのお客様にお勧めしたい。



プログラミング不要で承認経路を定義する専用 GUI ツールを用意



社員は、1つのWFですべての申請ができるので利便性が高い

主管部門
(業務システム担当者)



1つのワークフローシステムをさまざまな業務に横展開することで、大きな投資対効果を得ることができる



NS Solutions

日鉄ソリューションズ株式会社
デジタルテクノロジー&ソリューション事業部 営業部
〒105-6417
東京都港区虎ノ門1丁目17番1号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー
E-mail : dts-marketing@jp.nssol.nipponsteel.com
https://www.marketing.nssol.nipponsteel.com/

●NS(ロゴ)、NS Solutions、NSSOLは日鉄ソリューションズ株式会社の登録商標です。
●「AgileWorks」は、株式会社エイトレッドの登録商標です。