

ワークフローシステム導入 Tips Vol.3

ワークフローシステム導入で 実現する真の業務効率化



ワークフローシステム導入で 実現する真の業務効率化

電子化で失われた対面での説明を補う

働き方改革、コロナ禍に伴う在宅勤務実現のため、ワークフローシステムを導入し、紙で行われていた申請・承認業務を電子化した企業は多い。電子化によって場所や時間を問わず申請・承認ができる環境が整ったことで一定レベルの業務効率化は実現できただろう。しかし、電子化されたことで対面での説明がなくなり、かえって手間が増えていることも実情ではないだろうか？ 本稿では、ワークフローシステム導入による業務効率化の理想像について考察する。

電子化した申請・承認業務における新たな問題

コロナ禍に伴う在宅勤務対応やDXの一環で、紙やExcelで行われていた申請・承認業務の電子化が進んでいる。場所や時間を問わず申請・承認ができるようになったことで、利便性を感じた企業も多いだろう。しかし、紙が電子に代わり、対面での申請・承認がなくなったことで、新たな手間が発生している業務もある。その1つが稟議書である。具体例を申請と承認の2つの観点から解説する。

申請の手間

稟議を上げる際に、担当者は単に決裁を得たい事項のみを記載して申請するわけではない。決裁が欲しい背景や目的、内容、さらにはその決裁を得た後に想定される状況、リスクについて説明する必要がある。もちろんそれだけではない。これらに加えて、なぜそうなのかという根拠、エビデンスを示す必要がある。当然ながら、これらがなければ承認者は承認することはできない。

従来は、対面で説明していたため、エビデンスとなる資料を持参し、該当部分を指し示しながら上司に説明することもあったかもしれない。しかし、電子化した場合はこの方法が行いにくい。エビデンスの該当部分を資料上に明示してコメントを書き、稟議書の本文からそれがわかりやすく参照されていなければ、承認者は意味が解らず、下りるべき承認も下りなくなってしまうこともある。申請者には、対面時に行っていたように、申請時点で承認に必要なエビデンスを全てそろえ、かつ承認者が理解できるよう

に丁寧に資料を作成するという工夫が以前にも増して求められる。

承認の手間

担当者が申請してきた内容に、承認に足り得る適切な情報が揃っていれば問題はないが、往々にしてそうならないのが実情である。紙の時であれば、「ここはどういう意味か?」「ここの根拠は?」と担当者を呼んで聞けば済んでいたことも、電子化され、申請者が在宅であれば、それも難しい。もちろんメールやチャットなどで聞くこともできるが、どの資料のどの部分が不明か、説明する必要があり、不要なコミュニケーションが増えてしまう。

ここで「見積り」を承認するシーンを考えてみよう。見積りの承認では、見積りの根拠や前回見積り、過去の取引状況、見積り後に締結する契約書など様々な情報が必要になる。さらに、利益率が社内ルールを満たさなければ、その理由、根拠が必要になるケースもある。承認時にそれらが揃っていなければ、当然、申請者への差戻しや申請者にメールやチャットで確認をすることになる。また、往々にして、急いでいることも多く、自分で調べられるものは調べ、承認を進めてしまうこともあるだろう。

電子化したことで、承認者は場所や時間を問わず承認はできるようになり利便性は向上したが、正しく承認するには、手間が増えたり、かえって時間がかかたりすると感じているケースが多いのではないだろうか。



スムーズな導入を行うためのポイント

先に述べたように、電子化した申請・承認業務には、新たな手間が発生するケースがある。ワークフローシステムでは、いかに適切なエビデンスをそろえて申請できるか、確かなエビデンスをもとに正しく承認できるか、また、それらをいかに効率的に進められるかが目指すべき姿といえるだろう。ここでは、ワークフローシステムの目指すべき姿を念頭におき、ワークフローシステム導入で重要となるポイントを、以下3点挙げてみたい。

1. 申請・承認に必要な情報収集の効率化

申請や承認業務には、付随する情報収集が負荷となり、それをいかに解消できるかが重要だ。承認者もまた、申請者から提供される情報のほかに、承認者の視点で情報を集めて承認を進めていく。例えば部署全体の業績や他の担当者を含めた類似案件との比較など、承認者にしか得られない情報を収集し、承認するかどうかを判断することになる。

このような点を踏まえると、申請・承認業務における業務効率化を図るためには、単に申請書を記入できるようにして承認者がその内容を確認するという単純な話ではなく、付随する必要な情報をいかに的確かつ簡単に収集できるかが重要となる。

2. 審査・承認内容のルール化、標準化

申請・承認業務の効率化には、システム化以外にも申請・承認のルール化・標準化も重要であることに注意が必要だ。申請・承認業務、特に稟議書では、課長、部長、事業部長、本部長、複数ある関係先部署の担当・課長・部長など、いわゆる“判子リレー”を経て決裁者に回付されることが多い。さまざまな観点でリスクを洗い出し、対策を決め、会社として重要な判断をしていくためには重要な行為なので、このプロセスを省略するのは難しいかもしれない。しかし、各審

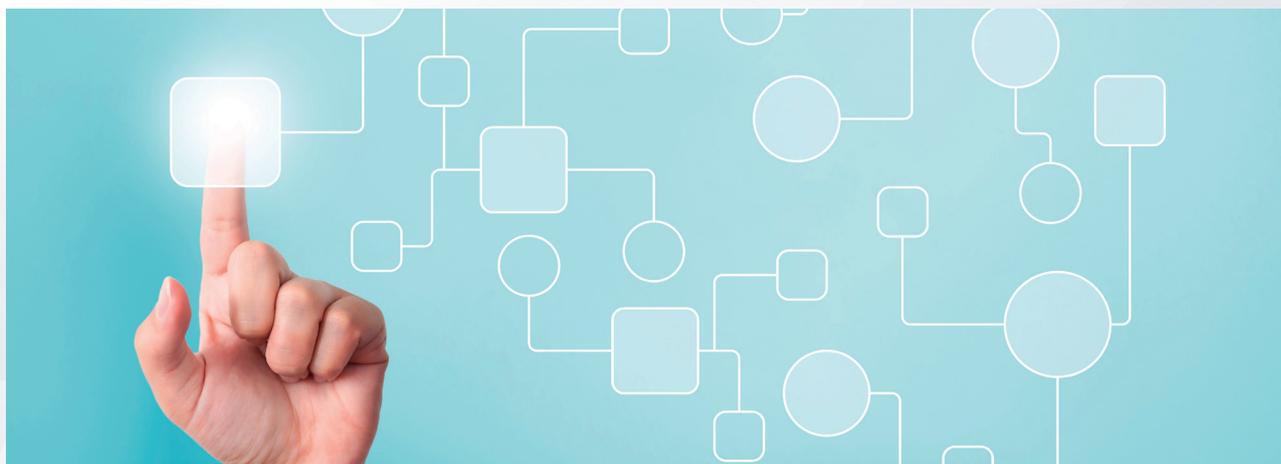
査や承認過程において何を確認すべきか、もしくは何を確認したかということが明確かというとは実はそうではなく、ただ単に誰がいつ確認したかのみを記録し、責任の所在を分散させ不明確にしている日本企業は多い。

申請・承認業務において、誰が何をどのように確認したのかを明確にできれば、後続の審査・承認で重複した確認が不要になり効率化できる。正しい承認を効率的に行い、会社のコンプライアンスを維持するために、誰が何を確認すべきかを明確にし、ルール化・標準化をすることは、電子化と並行して進めるべき重要事項と言えるだろう。

3. 承認の自動化

前述のように、誰が何を確認すべきかをルール化・標準化し、さらにシステム仕様に落とし込むことができればシステムが自動的にチェックすることも可能になってくる。そうすることで、煩わしい審査や確認行為はシステムが担い、人間は、人間にしかできない確認に注力できるようになる。こうした仕組みまで構築できたとき、ワークフローシステムによる真の業務効率化が実現されたと言えるだろう。

ワークフローシステムの導入に際しては、「紙の電子化」「情報収集の効率化」「標準化・ルール化」「承認の自動化」までの拡張性を見据えることが重要だと考える。



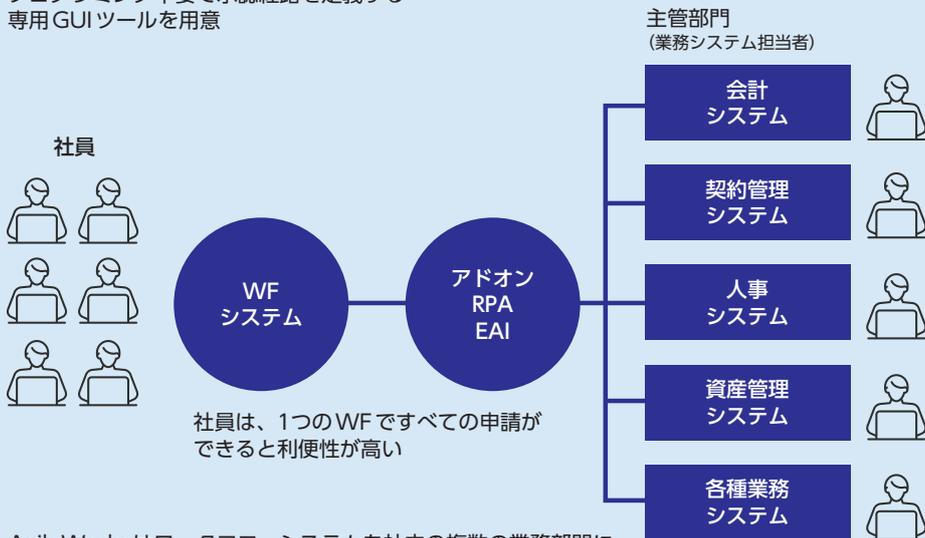


全社展開に最適な柔軟性の高いワークフロー

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、さまざまな業務要件に対応した申請・承認の仕組みを構築できるワークフロー製品として、株式会社エイトレッドの「AgileWorks」を提供している。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、他のシステムとの連携など様々な要件にプログラミングなしで対応できる製品だ。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



AgileWorksはワークフローシステムを社内の複数の業務部門に
横展開する上でも効果的だ



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。