

# 業務プロセス改革 # 文書コンサル # 全国横断案件

STORY  
05

## 紙文書から、電子文書主体の働き方へ。 業務効率を向上させる、 新たな業務システム開発。

### お客様を成功に導く懸け橋 BRIDGE FOR INNOVATION



#### 背景

紙文書主体の書類管理、業務プロセスの見直しが必要



#### お客様の課題

ひっ迫した文書格納スペースの早急な解消と業務効率の向上



#### 富士フイルム BI ジャパンの解決策

文書管理コンサルティング&システム及び運用ルール導入による「電子文書主体の働き方への変革」の支援

不動産業界のお客様が抱えていたのは、紙文書主体の書類管理、業務プロセスによって生じた、格納スペースの逼迫、労力と時間を要する書類検索の課題。根本的な原因を見出すべく、綿密な文書管理コンサルティングを行い、電子文書主体の業務プロセスを定義。新たな業務プロセスに富士フイルム BI ジャパン独自の商材を組み合わせ、新システムと運用ルールの導入を迅速に実現した。

### MEMBER



SYSTEM ENGINEER  
2013 年入社



SOLUTION SALES  
2018 年入社

### 働き方に変革を起こすべく、 喫緊の課題解決が託された。

お客様との出会いは6年前。全国各都道府県に置く拠点の一つ、東京支社における文書コンサル支援だった。以来、お客様との信頼関係を築いていく中、本社から相談が寄せられた。「倉庫の格納スペースが書類で逼迫しているので早急に解消したい。力になってもらえないか？」東京支社のみならず、組織全体として紙文書主体の働き方による課題が生じており、具体的な解決策が求められていた。これまでの関係性・案件実績への評価が端緒を開き、今回の案件がスタートした。

喫緊の課題は、逼迫した格納スペースの解消の他にもう一つ「資料の大半が紙で保管されているため、問い合わせや検索に手間がかかること」だった。長年培われてきた紙文書主体の働き方に変革を起こすためのキモは、膨大な文書の山を整理し、電子文書主体の管理システムへの転換を図りながら、業務効率をいかに向上させていくか。課題の根底にある原因を考えることを大切に、SEがまず取り掛かったのは、現場へのヒアリングだった。「現状の業務について各担当者の方にお話を聞かせていただくことから始めました。誰も日々当たり前に行っている業務内容について『なぜこの業務を行っているのか？』『本当に必要な業務なのか？』と考えることはないと思いますが、廃止・集約の観点から各業務を俯瞰的に捉える必要があり、業務の洗い出しを進めていきました」

### 絶妙なチームワークの発揮で、 新システムと運用ルール導入を迅速に実現。

文書管理コンサルティングでは、現場でのヒアリング内容をもとに現状の業務フロー図を作成し、業務プロセスの改善点を見出した。これをベース

に電子文書主体の業務プロセスを定義し、富士フイルム BI ジャパン独自の商材を組み合わせることで新たな業務システムを迅速に実現した。既存の紙文書については、お客様がその文書の要否を判断後、必要な文書に関しては電子化を行い格納スペースの逼迫を速やかに解消した。加えて、電子化した既存文書を適切に管理できるよう、これまで同社にはなかった運用ルールも新たに作成、導入するに至った。しかし、既存の紙文書への対応だけでは、今後も増え続けていくであろう新規の紙文書の問題が懸念された。各地方支社のやりとりは郵便が原則となっているため、紙文書は刻一刻と蓄積されている。「電磁的方法で行い、迅速かつ簡便な運用を目指したい」というお客様の要望を叶えるべく、SEは、本社が主体となって新たに発生する紙文書を減らすための活動を推進することを提案した。ここに至るまでの数年間、SEと営業は分業しながら綿密な連携を図ってきた。SEがフロントに立ち、文書管理コンサルティング、デリバリー、現場での調整を担う一方、営業は、各現場でのソフトウェアのインストールや社内調整などのバックサポートに徹した。SE・営業が各自の役割に集中しながらも絶妙なチームワークを発揮することで、遅滞なく案件を推進し、お客様の課題を解決するに至った。

### ブレイクスルーとなったのは、 「働き方変革への意識醸成」。

SEにとっての最大のチャレンジは、紙文書から電子主体の働き方への変革を行うにあたって、お客様の意識を醸成することだった。現状の業務が回っている中で、そのプロセスを大きく変えようと、誰も抵抗を感じるものだ。「小さなところから試験的に少しずつ変えてみることをご提案しました。当初は躊躇われる場面もありましたが、全体で見た時にその変化で業務の効率化を図れることが実感を伴って分かってくると、お客様の意識にも変化が現れました。小さな成功体験を積んでいただくことが新しい働き方への変革のス

タートにつながったと思っています」SEが心がけたのは「お客様の立場に立って考えること」。彼は、自身がお客様の会社で働く社員となり、当事者の視点から物事を考えるというアプローチ方法を実践した。各業務の知見を深めながら、新人社員向けのマニュアルなど、あらゆる資料を読み込んでいった。その上で、SEとしての俯瞰的な視点から業務の改善点を挙げ、変革のための構想を組み立てていく。その後、その業務を担う当事者の主観的視点から見て、うまくいくかどうかをシミュレーションするサイクルを繰り返しながら、内容が固まった時点でお客様に投げかけ、合意のもとに一つずつ実践に落とし込んでいった。お客様の意識が変わったことで、紙文書から電子文書主体の働き方への変革は着々と進んでいき、本社と地方支社とのやりとりは、紙文書と郵送で行っていた従来と比べて最大4日短縮され経費も大幅に削減されるなど、業務効率は大きく向上した。

### 目指すは、 さらなる包括的な業務改善の支援

紙文書から電子文書主体の働き方へ変革するにあたって、当初、お客様は既存業務に影響がでることを懸念されていたという。しかし、新たに定義した電子文書主体の業務プロセスのもとに実現した業務システムの導入後、「業務がスムーズに回るようになった」「運用面をしっかりと押さえてもらったおかげで、本社・地方支社とも順調に改善活動を展開しており満足している」と嬉しい声が届いている。5年を越える長い年月をかけて大切に育ててきたお客様との関係性が、今回のスピード感のある解決策の具現化と手厚い支援によってさらに太い絆となった。現在はお客様の顧客にまで対象を広げ、様々な手続きの電子申請化を図ることで包括的な業務改善を支援するべく、新たに提案中だ。「本件を受託することになった場合、顧客の方々にもご協力いただきながら推進していくことになるので、さらにハードルが上がります。チーム一丸となって尽力したいと思います」。