ユニリタマガジン

UNIR TAMagazine vol. 70



特集

5つの成功事例から学ぶ 業務効率化のヒントとは

請求書発行業務の電子化により、 業務負荷を大幅に軽減しコスト削減を実現

経営企画のデータ集計業務を自動化し、 業務負荷の軽減と属人化を解消

経営データの可視化により、 意思決定の迅速化を実現

BPMを活用した営業プロセスの可視化により、 プロセス改善と業務の標準化を実現

契約関連における法務への相談フローを自動化し、 人手で対応していた管理業務を大幅に削減

第17回 システム管理者感謝の日イベント開催決定!

5つの成功事例から学ぶ業務効率化のヒントとは



ユニリタは、お客様が抱える課題に対し、ITを活用して解決するITサービスカンパニーとして日々活動しています。しかし、私たちユニリタも企業として業務を進める中で、さまざまな課題や問題に直面しています。特に、お客様ファーストの考え方にもとづき、お客様ごとの要望に柔軟に対応するためには、例外的な対応が必要となるケースがあります。この結果、既定のシステムやデータベースに情報を格納することができず、情報の格納先が増えていくことで標準化が困難になります。また、業務が属人化してしまい、担当者に大きな負荷がかかることもあります。

このような問題を解決するために、積極的に自社のサービス活用して業務効率化に取り組んできました。なぜなら、自社の製品やサービスを実際に活用することで、その価値や優位性を再確認し、改善点や新たなニーズを発見することができるからです。さらに、私たち自身が業務効率化の成功事例を持つことで、同じような課題を抱えるお客さまに対して具体的な提案ができる可能性があります。

そこで、今号のマガジンでは、ユニリタが進めてきた業務効率化の取り組みを紹介し、お客様が共感できる課題が1つでもあれば、改善の必要性を感じていただくことができると考えてます。今回は、特に現場部門から要望が多く、部門自らが率先して業務改善に取り組み、業務効率化を実現した5つの事例をご紹介します。

詳細な情報は各ページをご覧ください。



請求書発行業務の電子化により、 業務負荷を大幅に軽減しコスト削減を実現

請求書発行を電子化し、郵送から Web 配信に切り替えたことで業務負荷を大幅に 削減し、コスト削減を実現。

経営企画のデータ集計業務を自動化し、

業務負荷の軽減と属人化を解消

企業内に分散したデータの集計業務を自動化し、人手による作業を排除したことで、 データの正確性の向上と属人化の解消を実現。

PL データ (損益計算書) の集計業務の自動化とレポートにより 可視化することで、迅速な意思決定を支援。

BPM を活用した営業プロセスの可視化により、 プロセス改善と業務の標準化を実現

BPM(Business Process Management)を活用した営業プロセスの可視化により、新しい営業プロセスの改善とこれまで進まなかった業務の標準化を実現。

契約関連における法務への相談フローを自動化し、 5 人手で対応していた管理業務を大幅に削減

業務フローにおける二度手間や人手を介した非効率な作業に対し、iPaaS ツールを活用しワークフローの自動化を実現。



請求書発行業務の電子化により、 業務負荷を大幅に軽減しコスト削減を実現

請求書は社内で出力される帳票類の4割を占めると言われる企業取引を支える重要な帳票の1つです。取引先ごとに配送方法を変えるなどの各社固有な特殊業務要件のためWeb配信化や外部委託を行えず、業務効率化ができない企業が多くあります。

ユニリタでは、「まるっと帳票クラウドサービス」で固有業務要件を含めた請求書発行業務の外部委託を行っていましたが、お客様の電子配信化への要望やさらなる業務効率化を行うため請求書のWeb配信化に取り組みました。

課題

- 請求書の郵送発送はすでに外部委託して いたが、さらなるコスト削減を実施したい
- 請求担当者の業務負荷が高く、負担軽減 に向けた業務効率化が急務

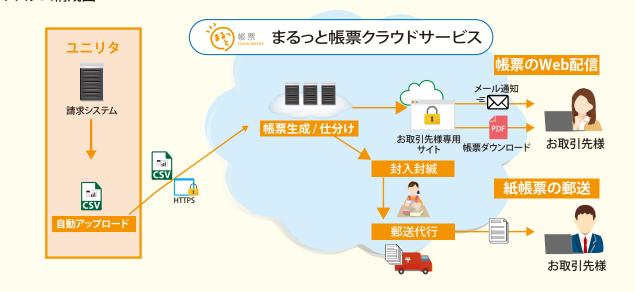
解決策

- Web配信化への変更により請求書の発行コストを削減
- 郵送・Web配信が混在していても同じ手順 で運用できるたるため業務効率化も実現

利用したサービス



システム構成図



サービスの概要

「まるっと帳票クラウドサービス」は、データ加工エンジンを搭載しているため、請求システムから出力されるデータをそのまま入稿するだけで請求書郵送の外部委託を実現できていました。今回のWeb配信化へ切り替えも、これまでと同じデータレイアウトでの入稿で対応できるので、作業担当者の大きな負荷はありませんでした。データ入稿は、作業サーバーの特定フォルダにデータをコ

ピーすれば自動的にクラウドにアップロードされるため面倒な操作も必要ありません。

Web配信化のご案内もサービス標準で準備されているため準備に時間をかけることなく実施できました。

またWeb配信による請求書発行に賛同いただいたお客様から 順次切り替えを行いましたが、設定変更だけで対応できます。

効果

郵送からWeb配信への切り替えで、1通あたりの送信コストを約50%削減しました。

郵送とWeb配信の2系統の発送を同じ操作で行えるので業務効率化と工数削減が実現できます。

Web配信化は請求書の到着リードタイムを短縮するだけでなく、配信エラーもすぐにわかるため送付先メールドレスを変更しての再発行も時間をかけずに行えます。また、Web配信した請求書

は一定期間クラウドサービス内に保持されるので紛失や不着での 再発行も不要です。

現在は名古屋地区の一部のお客様向け請求書のみWeb配信化を行っていますが、今後は東京地区や販売パートナー向けについてもWeb配信化を行いさらなる請求書発行業務の効率化を進めていきます。

2

経営企画のデータ集計業務を自動化し、 業務負荷の軽減と属人化を解消

ユニリタでは、さまざまな製品やサービスを提供しており、それぞれの管理方法が異なるため、会議に必要な経営管理データをまとめるためには複数のデータソースを参照する必要があります。しかし、これらのデータは経理、営業、営業支援、情報システムの各部門で管理されており、形式やフォーマットが異なっています。そのため、経営企画部門は異なる形式のデータを受け取り、それを成形して統合する作業に多くの時間と労力を費やしていました。さらに、会議ごとに最新のデータが要求されるため、会議前には

レポート作成の負荷が高く、属人化した業務となっていました。

このような課題を解決するために、ユニリタが提供しているデータ連携ツール「Waha! Transformer」を導入し、データの収集から統合までを自動化して業務効率化を実現しました。作業内容が明確化され、個人に依存した業務も解消されました。さらに、自動化により売上や原価などの情報の参照タイミングが明確化され、必要なレポートも必要なタイミングで作成できるようになりました。

自動化・迅速化

T<mark>waha!</mark> Transformer[®]

サービスの概要

契約管理システムやSFA、会計システムなど、社内のさまざまなシステムに分散しているさまざまなデータを「Waha! Transformer」を利用し集計しています。これまで手作業で行っていた集計業務をルール化し、例外的な業務や処理を排除したことで自動化を実現することができました。

CSV

X≣

さらに集計した結果を可視化しレポートとして経営・マネジメント層に提供しています。

月次レポート (推移表、PL)

こちらの取り組みは、次ページの「経営データの可視化により、 意思決定の迅速化を実現」で紹介していますので、ぜひご覧ください。

効果

集計業務の自動化により、従来の人手による作業を排除し、これまで作業していた社員の業務時間をゼロにすることができました。 さらに、人為的なミスもなくなり、データの信頼性が向上しました。

今回の取り組みの最も重要なポイントは、ルール化による例外 処理の排除です。経営やマネジメント層は、必要なときに実績の データを確認したいと思うものです。ユニリタでも、頻繁にデータ の提供依頼があり個別に対応していましたが、依頼時の収集した データの正確性が担保できず、その確認に大きな工数がかかって いました。 そこで、集計のタイミングを月次処理後に統一し、経営・マネジメント層に定期的に正確なレポートを提供したことで、月次処理以外でのデータ確認の依頼がなくなり、経営・マネジメント層にとっても、必要な情報により迅速にアクセスできるようになり、業務の効率化が図れました。

実は、今回自動化した業務以外にも、まだExcelを使用して人手でデータを集計している作業が残っています。今後は、この取り組みを拡大し、データの集計業務を自動化していく予定です。

経営データの可視化により、 意思決定の迅速化を実現

前ページでお伝えした「経営企画のデータ集計業務を自動化し、 現場の業務削減と属人化を解消」の取り組みにより、データの集 計と品質向上を実現しました。次に注力すべき点は、このデータ をどのように活用するかになります。

これまで経営企画部では、経営・マネジメント層から頻繁にPL データや実績データの提供依頼を受け、そのたびにExcelで集計 したデータを渡す作業を行っていました。しかし、依頼ごとに項目 や集計期間が異なるため、担当者には大きな業務負荷がかかって いました。さらに、提出したデータの特定の部分について詳細な情報が求められ、そのために新たにデータを集計し提供するという繰り返しもありました。

そこで、集計されたPLなどの経営データを可視化するためにBIツールなどを活用し、経営・マネジメント層が自分たちの好きなタイミングや切り口でデータを確認できるインフラの構築に取り組みました。

課題

- 集計のデータの有効利用
- 頻繁なデータ提供依頼に対応する工数の削減

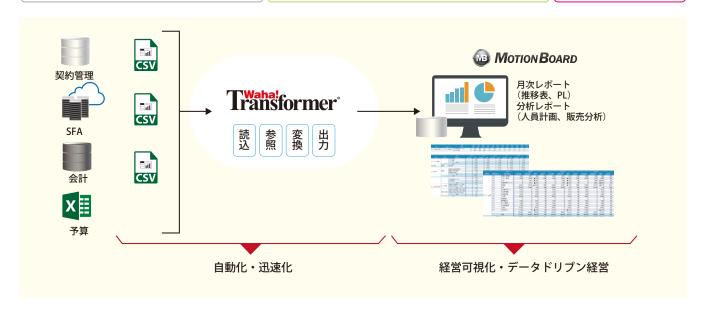
解決策

BIツールを利用したレポートの提供、経営情報を可視化 し経営やマネジメント層に提供

利用したサービス

Transformer[®]





サービスの概要

「Waha! Transformer」を使い集計されデータをデータウェアハウス用のデータベースに格納し、そのデータをBIツール、現在はウイングアーク1st社から提供されている「MotionBoard」を利用してレポートを作成しています。

経営・マネジメント層にはそれぞれの役割に合わせたレポート

を作成することで、個々のニーズにあったデータを確認できる環境を提供しています。

データの探索や分析をより詳細に行う必要がある場合には、ド リルダウンやドリルスルーなどの機能を利用することで、より深い レベルまで情報を追求することが可能になっています。

効果

データ集計の自動化とBIツールの連携により、定期的なレポート作成や個別のレポート作成にかかる担当者の負担をほぼなくすことができました。

経営・マネジメント層には、必要なレポートを提供することで、 以前はデータ集計の依頼を受けてから提出まで時間がかかってい た問題が解消され、各人が必要なデータを自分のタイミングで確 認できるようになり、さらにドリルダウンなどのデータの深掘りにより、迅速な意思決定を支援しています。

今後は、現在は月次で更新しているレポートの更新頻度を高め、 データの鮮度を向上させるための施策や対象となるデータの拡大 を検討しています。対象となるデータの範囲を広げることで、BI ツールの利用者を徐々に増やしていく計画です。

BPMによる営業プロセスの可視化により、 プロセス改善と業務の標準化を実現

ユニリタではITサービスカンパニーへの変革を進める中で、従来の売り切り型のライセンス販売からSaaSをはじめとするサービスへの転換を進めています。

そのため課題解決型の営業活動が求められており、営業スタイルを最適化していくためにさまざまな取り組みを進めてきました。

その一環として、高度化・複雑化・変化する市場において、お客

様の課題解決をより効果的に支援するため、営業プロセスを見直 しに取り組んでいます。

営業プロセスを可視化し、業務を標準化することで効率や品質の向上を実現し、お客様への改善活動により多くの時間を割くことを可能にした事例をご紹介します。

課題

- 個人の経験やノウハウに依存した、属人的 な業務遂行からの脱却
- 業務の標準化が不十分なため、作業品質に人によるばらつきが発生

解決策

- 新人および中途の方を含め、経験が浅いメンバーでも誰もが同じように業務を行える。また、容易にジョブローテーションが実現できるように、業務を可視化しマニュアルを作成することで標準化を行う
- 可視化された業務から、よくあるミスや曖昧になっていたルールを 整理し、品質の向上、手戻りの抑制を行う

利用したサービス



:今回のご紹介範囲 これまでの取り組み 業務フロー図 登場人物 2020年度 ● 営業のあるべき姿の定義を作成 ● 現状の課題の洗い出し 2022 年度 ● 営業プロセスの可視化 ● マニュアル作成 あるべき姿に向けた取り組みの検討 提案書のナレッジ化 \bigcirc 0 イベント 2021 年度 注意事項やルール ● CaseStudy(成功事例・提案事例の発表) ● ヒアリング資料のテンプレート作成 業務 利用ツール ※機密情報が含まれているため、画像の一部を加工しています

サービスの概要

今回の業務改善は、営業部門で行っていた、ユニリタの営業としてあるべき姿を検討するプロジェクトに対する活動の一環として行いました。

上記の業務フロー図に記載の通り、「登場人物」、業務のトリガーとなる「イベント」、「業務」、業務を行う際の「利用ツール」、「注意事項」というような内容で業務フローを整理しています。

特にポイントとなる点は、注意事項の洗い出しです。可視化された業務フローをもとに、どのような業務でミスが多いか、手戻りが多く発生しているか、ということをプロジェクトメンバーでディスカッションを行い、精査していきました。

業務改善につながるためのディスカッションを行うことは、業務プロセスの透明性を高め、業務上の課題点や改善点が浮き彫りになり、効率的な改善施策が立てられます。

さらに、参加メンバーの意識改革や参画意識の向上にもつながります。ディスカッションを通じて、各メンバーが業務プロセスを深く理解し、自らが改善の一翼を担う意識を醸成することができます。業務の遂行において、より自己適応的で責任ある取り組みを促し、チームとしての連携やコミュニケーションを向上させることにもつながります。

そのため業務改善へつながるためのディスカッションを行った ことが最も重要であったと考えています。

今回の業務フロー図は自社製品である「Ranabase」を活用し、 作成しました。

「Ranabase」をお試しいただける30日間の無料トライアル版を で用意していますので、興味がありましたら、ぜひご利用ください。

効果

営業の主要業務におけるプロセスの可視化およびマニュアルを作成することができました。現在では作成した業務フロー図やマニュアルを用いて若手向けに勉強会を実施する機会ができ、業務の標準化や品質の向上につながる活動を通じて、業務の効率化と属人化からの脱却が進んできています。また、可視化することで曖昧になっていたルールや個人の判断で行われていた業務を把握することができ、今後の改善すべきポイントを捉えることができ

ました。一方で、勉強会などの機会が無いと徐々に活用されなくなる傾向があり、今後は常に業務フローを意識して、自ら情報を取りにいって活用してもらえるような仕組みづくりを検討しています。

さらに、業務フローやマニュアルはブラッシュアップを継続していくことが必要です。また、今回の可視化によって明らかとなった業務の課題や問題を改善していくことも計画しています。

契約関連における法務への相談フローを自動化し、 人手で対応していた管理業務を大幅に削減

ユニリタの法務部では、主要な業務である契約書類の審査・管理を効率化するため、コロナ禍以前からデジタル化に取り組んできました。具体的には、電子契約の「クラウドサイン」を導入・運用しています。しかし、デジタル化により、新たに生じた作業や業務フローを運用する上で、非効率な人手作業が発生していました。

この課題に対して、法務部ではノーコードでSaaS間連携を実現するiPaaSツール「bindit (バインドイット)」を活用し、「電子契約フロー」と「法務相談フロー」という2つの業務の自動化を実現しました。これにより、より効率的でスムーズな業務の遂行が可能となりました。

課題

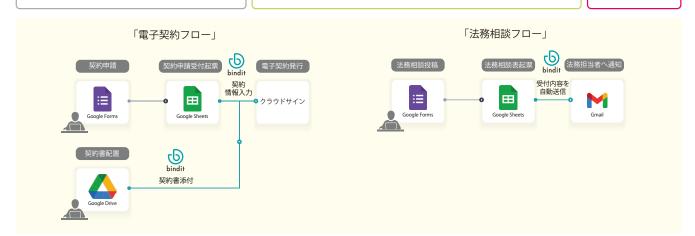
- デジタル化により新たに生じた作業 の増加
- 業務フローの運用における非効率 な人手作業の発生

解決策

利用したサービス



• 業務フローを自動化することで、人手作業を排除



サービスの概要

まず、「電子契約フロー」についてですが、これまでユニリタで電子契約を送信する場合には、事前に担当者から法務部に対して送信先の情報や契約書PDFの情報を伝えてもらい、その後に法務部が手作業でクラウドサイン上に情報を入力したうえで電子契約送信する作業をしていましたが、依頼件数が多く非常に工数がかかっていました。

そこで「bindit」を活用し、以下の業務フローを実現しました。

新たに電子契約申請用のGoogleフォームを作成しました。依頼者はこのフォームから各種情報を入力します。入力された情報が自動でクラウドサイン上に下書き保存されるフローとなりました。法務部は毎日決まった時間にクラウドサインの下書きに保存されている情報を確認して、問題が無ければ送信ボタンを押すだけになり、大幅な作業の効率化につながりました。

次に「法務相談フロー」に関しては、法務相談を受ける場合に案件管理の観点から、スプレッドシートで作成した法務相談表に案件概要を入力したうえで、それとは別に法務部宛に相談内容を記載したメールで依頼をする必要がありました。こちらも「bindit」を活用することで以下のフローを実現できました。

新たに法務相談投稿用のGoogleフォームを作成し、担当者はこのフォームから各種情報を入力するだけで、全ての情報が法務相談表(スプレッドシート)に自動で反映されて、さらに自動で法務部宛にメールが届くようなフローになりました。

つまり、法務部にとっての案件管理の必要性(スプレッドシートで管理)と相談者にとっての相談手続きに関する入力作業の二重作業が解消されました。

効果

この2つの業務フローの自動化を実現したことで、これまでこの作業に携わっていた人員の作業工数を削減することができました。また人手を排除したことで、人為的なミスや作業の遅延や漏れがなくなり、レスポンスが速くなりました。

そして、なにより大きな効果は、自分たちの業務フローには少なからず改善余地があることを法務部の全メンバーの共通認識にできたことです。

じつは今回のワークフローの自動化は、IT部門の手を煩わせる ことなく、基本的に法務部のメンバーだけで実現することができま した。「bindit」は操作画面がシンプルなので、私たち法務部のようなITエンジニアではない事務系スタッフでも、直感で何ができるのか・できないのかがすぐに理解できましたし、実際に操作を行ったメンバーはすぐに使い方をマスターすることができました。

自らの手で業務フローの自動化を推進できる環境を手に入れたことで、今後は、自らの業務フローを洗い出し、可視化し、改善することに取り組んでいきます。自分たちの職務範囲においてどのような業務フローがあるのかを把握し、改善の余地があるものから順に対応していく予定です。

第17回 システム管理者感謝の日イベント開催決定!



システム管理者の会は、個人会員18,000名以上、賛同企業300社以上にのぼる日本最大規模を誇るシステム管理者のネットワークです。 システム管理に携わる方を対象に、生き生きと働ける環境づくりと、幅広い知識や技術力の習得を支援しています。 例年7月に行われる恒例のイベント「システム管理者感謝の日イベント」の開催が決定しました。



開催概要

日 程:7月12日(水)

開催場所:日経ホール

(〒100-8066 東京都千代田区大手町1-3-7)

費 用:無料

詳細な情報やお申し込みはこちら: https://cl.unirita.co.jp/mg70_sys1

今回のテーマは

「もう、システム管理者なしではビジネスできない ~ No Administrators, No Businesss. ~」

「システム管理者感謝の日イベント」は、2006年からユニリタグループ(旧BSPグループ)による「システム管理者感謝の日」の推進活動の一環として、毎年7月に開催しているイベントです。

イベントでは、システム管理者、賛同企業にお集まりいただき、スキルアップなどに役立つ講演や、当会の年間活動について紹介しています。 今年は3年ぶりに大手町の日経ホールにて、集合型のイベントを予定しており、イベント終了後には希望者の中から抽選で懇親会にご招待する予定となります。また、Webでの同時配信も予定しています。

※「懇親会」に関して、新型コロナ感染症などの状況により、執り行わない可能性があります。 また、本ページに記載のイベント内容も事前の予告なく変更される場合がございます。 あらかじめご了承ください。

今回のイベントメッセージ

今やITシステムなしに私たちの生活やビジネスは成り立ちません。 その技術革新は、想像を超えるスピードで進んでいます。それを支えるシステム管理の重要性は従来型の勘定系システムにとどまらずDXの領域にまで広がっており、ITサービスマネジメントの重要性は高まる一方です。

そこで本イベントでは、企業における「必要不可欠なシステム管理者 (Essential System Administrators)」の心構えに言及するとともに、 最先端テック企業のITサービスの裏側や今話題の「生成系AI (ChatGPT)」もご紹介する予定です。

また、毎年の恒例となります「システム管理者アワード」の表彰式を 執り行い、表彰された企業様にその活動内容について発表していた だきます。

プログラム

「タイトル調整中」

「人材育成」を中心とした、ご講演をしていただく予定です。

株式会社リコー

人事部 タレントディベロップメント COE 室室長 辻真樹子氏

ChatGPT の登場で始まるシステム管理の新しいパラダイム

GPT を例にした LLM 技術の仕組み等の解説と運用におけるポイントをご講演いただきます。

日本マイクロソフト株式会社

カスタマーサクセス事業本部 クラウドソリューションアーキテクト (Data&AI) Azure OpenAl Champ **蒲生 弘郷**氏

システム運用体制の必要性 (IT サービスマネジメントの定着)

システム運用体制の存在の必要性、どの様に定着させるか、実例をもとにご講演いただきます。

LINE Financial 株式会社

システム運用チーム マネージャー **岩井 健男** 氏

表彰式

第6回 システム管理者アワード表彰式

以下の企業にご登壇いただき、各社の取り組みについてご紹介いただきます。 コープデリ生活協同組合連合会 様 他複数社予定



株式会社 ユニリタ www.unirita.co.jp

本 社 〒108-6029 東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟 名古屋営業所 〒451-0045 名古屋市西区名駅3-9-37 合人社名駅3ビル

ユニリタグループ

株式会社ヒューアップテクノロジー / 株式会社ビーティス / 株式会社データ総研 / 備実必(上海)軟件科技有限公司 / 株式会社ビーエスピーソリューションズ / 株式会社ユニ・トランド / 株式会社ユニリタブラス / 株式会社無限 / 株式会社ユニリタエスアール