

Case Study

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Know/bo

No.07

C u s t o m e r S u c c e s s

富士ソフト株式会社 様

全社業務改革をめざして 電子帳票ワークフロー化を決断。 選んだシステムは、ユーザーにやさしく、 セキュリティに配慮した「ワークフローEX」。

1970年の創業から40年。携帯電話、自動車、デジタル家電製品などの組込系ソフト開発や、業務系システムの開発・構築、さらにクラウドコンピューティング事業を展開するなど、時代の最先端分野で活躍している独立系のシステムインテグレータ、富士ソフト株式会社。

同社では大規模な組織変更を機に、業務の統合・集約化を決断。全国展開を行う同社にとって必要なのはロケーションを意識せずに業務を可能とする電子帳票化とそのワークフロー化だった。“ユーザーにやさしく、セキュリティに厳しいワークフローシステム”を合い言葉に、複数の候補製品の中から選択されたのが、株式会社ナルボの「ワークフローEX」だった。

導入により、ワークフローの詳細分析が可能になったとともに、セキュリティ強化、コスト削減も実現した。



大規模な組織変更をきっかけに 全社業務改革を志向

富士ソフト株式会社は、組込系ソフト開発や業務系システムの開発・構築、アウトソーシングサービスなどを主要事業とするシステムインテグレータだ。創業は1970年5月。横浜市に株式会社富士ソフトウェア研究所を設立したのを皮切りに、今日まで順調に業容拡大してきた。首都圏に10オフィス、全国に26オフィスを有し、さらに2010年3月には台湾に台北支店を開設した。現在では従業員数が6,000名を超える大企業に成長している。

2008年、同社では管理部門を統合する大規模な組織変更を実施した。これを機に取り組みることになったのが、全社レベルのさまざまな業務の統合・集約化である。全国展開を行う同社にとってロケーションを意識せずに業務を可能とする電子帳票化とワークフロー化は必要不可欠。同社には承認を必要とする書類が約240種類あり、書類フォームそのものは電子化されていたものの、起案・承認・決裁プロセスはペーパーベースで行われていたのである。そのため、起案から決裁までに時間がかかりがちで、日々膨大なペーパーが消費されていた。富士ソフト株式会社 ITマネジメント部長 山岡寛典氏は当時をこう振り返る。

「当社の役員層は、経費節約のため、会議で使用される会議資料は紙で出力せず、会議中も電子ファイルを開覧します。

しかし、それが現場にまで徹底されていないのが現実でした。電子ファイルを確認のために紙出力したり、承認に回す書類を万一のためにコピーしたり。オフィスが分散しているので仕方がない面もあるのですが、何とかこの習慣を変えて、業務効率を向上させたいという思いがありました」

操作性とセキュリティ機能を評価して 「ワークフローEX」を選択

富士ソフトではさっそく、あるワークフローシステムを試験導入し、どれほど効果があるのか部門内で検証してみた。その結果、起案・承認・決裁プロセスを改革できるという感触を得られたことから、本格的な製品選定に入った。そこで5社7製品が候補に挙がり、最終的に採用されたのが、株式会社ナルボの「ワークフローEX」だった。選定の基準とされたのは、基本機能、セキュリティ、拡張性、入力者・承認者の操作性、価格などだったが、特に“これだけは譲れない”と重視したのは入力者・承認者の操作性だったという。富士ソフト株式会社 ITマネジメント部 情報システム室 主任 山崎学氏はこう語る。

ユーザープロフィール

携帯電話、自動車、デジタル家電製品などの組込系ソフトウェアや金融、流通、製造などの分野における業務系システム、さらにクラウドコンピューティングなど時代の最先端分野で採用されているのが富士ソフトのITソリューションだ。最近新たな展開として注目を集めているのが、パーソナルホームコンシェルジュ ヒューマノイドロボット「PALRO(パルロ)」。これは、同社が強みを誇る組込技術を発展させて開発したものだ。“コミュニケーション知能”と“移動知能”を有し、人に毎日の生活を楽しんでもらいながら情報やサービスの提供を行うことができる。このように、「ITを変える、ITソリューションベンダー」として、富士ソフトはたゆむことなく情報技術の追求に邁進し続けている。



社 名：富士ソフト株式会社
所 在 地：神奈川県横浜市中区桜木町 1-1
資 本 金：262億28万円(2009年3月末現在)
設 立：1970年(昭和45年)5月15日
従 業 員 数：6,058名(2009年3月末現在)
事 業 概 要：組込系ソフト開発、業務系システム開発・構築、アウトソーシング、プロダクト&サービス
U R L：http://www.fsi.co.jp/

「ワークフローシステムを日々利用するのはユーザー部門。操作性で不便な思いをしてほしくありませんでした」

山崎氏を補足して詳細を語るのは、富士ソフト株式会社 総合管理部リーダー 熊本美幸氏だ。

「当社は帳票フォームにExcelを利用しており、『ワークフロー-EX』ならこれをそのまま使って運用できます。また画面のLook&Feelも、普段使い慣れているOffice Outlook Expressに似ており、この2つの点でユーザーへの教育が順調に行くという期待が持てました」

同社がもう一つ重きを置いた機能にセキュリティがある。富士ソフト株式会社 ITマネジメント部 情報システム室 リーダー 嶋内美帆氏は語る。

「『ワークフロー-EX』には、回覧ごとの各タイミングで履歴ファイルが残る、各タイミングのExcel ワークシートも閲覧可能であるため、改ざんのチェックが可能であるなどの機能が備わっており、これを評価しました。ただ、導入にあたっては、さらに高い内部統制をめざしたいと、入力者、承認者が扱えるExcelシートの制限機能の付加を要望したのですが、ナルボ様は積極的に対応してくれました」

このほか、投資対効果の高い製品価格体系や、同社グループ企業ですでに導入実績がありナレッジを得やすいことなども、今回の選定を後押しする遠因となった。

導入でつかめたワークフローの実態、セキュリティ向上、コスト削減効果も

2009年11月、「ワークフロー-EX」はまず総合管理部門において先行利用が始まり、1ヵ月後の12月、全社員を対象として本格展開された。この時点で適用されたのは、240種類の帳票のうち全体ボリュームの約8割を占める稟議・決裁系の13帳票だ。即効性の高いものから始めようというわけである。利用にあたってユーザー部門にとまどいはなかったという。

特徴的なのは、導入時点で承認ルートの見直しをしなかったことだ。それは、運用開始後に履歴分析を行えば自然と解が得られるからという理由によるものだった。「ワークフロー-EX」の導入が業務改革の足がかりになると判断したのである。実際、同社は2010年1月中旬から履歴分析を実施。それにより、全社平均でワークフロー案件1件に対し17名が関係し、決裁までに2週間かかっていることが判明したという。ペーパーベースのワークフローでは容易につかめなかった実態が、明らかになった瞬間だった。この事実を受けて、同社では新年度の4月より、「1ウィーク5パス」というスローガンとともに、ワークフロープロセス簡素化を推進することにしたという。その際には、起案・承認・決裁状況をポータルサイトで統計情報として公開することも考えている。

導入効果はほかにもある。富士ソフト株式会社 総合管理部 業務管理室長 塩川秀雄氏は語る。「まず内部統制観点から、決められた業務プロセスをシステム化により確実に運用できると言うこと。そして大幅なセキュリティ向上が実現しました。ペーパーベースの帳票では紛失や、想定されていない人物に閲覧される潜在リスクが存在しましたが、それがシステム化により大きく低減し、システム制御により改ざん防止を行っている安心感もあります」

また、コスト削減にもつながっているという。13帳票をワークフローに載せただけで、ペーパー使用量が2割軽減できたのだ。ペーパー自体の費用だけでなく、物理的移動が抑制されたため、業務効率向上による人件費削減、運送費削減も、確実に実現しており、結果として環境保全にも繋がっているようだ。

山崎氏は今後の展開を次のように語る。

【ご対応いただいた方々】



富士ソフト株式会社
ITマネジメント部長
山岡 寛典氏



富士ソフト株式会社
ITマネジメント部 情報システム室
主任 山崎 学氏



富士ソフト株式会社
総合管理部 業務管理室長
塩川 秀雄氏



富士ソフト株式会社
総合管理部 リーダー
熊本 美幸氏



富士ソフト株式会社
ITマネジメント部 情報システム室
リーダー 嶋内 美帆氏

「当社はこのワークフロー基盤を徹底活用したいと考えています。それには4つの機能が重要です。1つめは、ワークフロー進捗状況の可視化を中心とする更なるLook&Feelの向上、2つめは、別の仕組みで回っている帳票を『ワークフロー-EX』に取りこむ“インプットの自動化”、3つめは、決裁がおりた帳票上のデータをバックシステムに渡せる“アウトプットの自動化”、4つめは、帳票のルート設定の一括処理を可能にするような“設定支援ツールの充実”。今後、ナルボ様の協力を得ながら、これらの機能を組み込んでいきたいですね」

山崎氏がこう語るのには、4つの機能の実現により、ユーザー部門が部門内で管理している帳票を自分たちでワークフロー化できるからだ。たとえば、開発部門には要件定義書や進捗報告書など帳票が膨大にあり、これらをワークフロー化できれば、業務効率向上のインパクトは決裁・稟議系帳票以上に大きいのだ。

「長期的には、PC画面のみならず、モバイル端末や電話、当社のヒューマノイドロボット『PALRO』などからのアクセスも可能になるといいと思います。稟議・決裁活動が滞るということは、企業活動が滞るということ。できるかぎり流れを止めない仕組みを構築していきたい。その意味で、ワークフローシステムは止まっては困る基幹システムです」

山岡氏は断言した。成長を続ける同社の企業活動の中核に位置づけられた「ワークフロー-EX」。6,000名の業務推進を力強く支える基盤としてさらに重みを増していく。

お問い合わせ先

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Know/bo

株式会社ナルボ

<http://www.knowlbo.co.jp/>

〒150-0012 東京都渋谷区広尾1-10-4 越山LKビル2F