

電子帳簿保存法対応を契機に 購買業務DXを実現

エム・エムブリッジ株式会社
資材部 部長
菱木 孝浩



エム・エムブリッジ株式会社
総務部情報システムグループ
なが お ひでとも
グループ長 長尾 英知
(受賞時、現主席)



エム・エムブリッジ株式会社の紹介

エム・エムブリッジ株式会社(以下、エム・エムブリッジ)は、1868年に日本初の鉄橋「くろかね橋」を建設した長崎製鉄所、三菱重工業株式会社の橋梁部門を源流とする企業です。宮地エンジニアリンググループ株式会社と三菱重工業株式会社の共同出資により、2015年4月に発足しました。

本社は広島にあり、社員数は約280名を擁し、橋梁や沿岸構造物の設計、製造、据付、維持補修に取り組んでいます。2025年4月には設立10周年を迎えます。

当社は、橋梁を通じて社会インフラの未来を築くことに貢献しており、これまでも東京のレインボーブリッジ、本州四国連絡橋の多々羅大橋、明石海峡大橋など、日本を代表する多くの橋梁を手掛け、これからも実現して参ります。

「土木学会 田中賞」は、社団法人土木学会が橋梁・構造工学に関する優秀な業績に対して授与されている学会賞です！

最近の受賞橋梁をご紹介します！
当社は、六次名譽ある「土木学会 田中賞」を3年連続受賞、令和4年度には2橋同時受賞を致しました。

堂島大橋	有明筑後川大橋	気仙沼湾横断協	第一白川橋りょう
昭和2年に竣工した歴史的アーチ橋の改良工事！ 令和2年度 土木学会田中賞 作品部門(改築)を受賞！	日本で初めての橋梁形式！ 令和3年度 土木学会田中賞 作品部門(新設)を受賞！	東北地方最大の鋼斜張橋！ 令和4年度 土木学会田中賞 作品部門(新設)を受賞！	熊本地震の被災から再建し、震災復興を象徴するアーチ橋！ 令和4年度 土木学会田中賞 作品部門(新設)を受賞！

エム・エムブリッジ株式会社
© 2024 E.M. BRIDGE CO., LTD. All Rights Reserved.

施工実績②
あなたの近くにも、きっと、エム・エムブリッジが手がけてきた橋があります！

レインボーブリッジ	多々羅大橋	明石海峡大橋
横浜ベイブリッジ		

エム・エムブリッジ株式会社
© 2024 E.M. BRIDGE CO., LTD. All Rights Reserved.



資材部門の主な業務

資材部門は、資材の調達・仕入れ業務、関連法令遵守全般を担っています。具体的には、図1の通り、見積りの取得・査定、価格交渉、発注伺いの作成、注文書の発行、請求書の受領・確認、支払いデータの作成などを行います。これらの業務は、関連法令を遵守しながら、他部門と連携して進められます。具体例として、下請法や建設業法に基づき、支払いリスクを管理する業務があります。支払期限が迫っている場合には、優先して支払処理を行うことで、リスクの軽減に努めています。

プロジェクト背景と課題

(1) 改正電子帳簿保存法対応

2022年1月に改正された電子帳簿保存法により、すべての電子取引データの保存が義務化されました。特に従来電子取引データは出力書面により保存が可能でしたが、法改正に伴い、電磁的記録での保存が必須になったことが大きな話題でした。(2021年12月に設けられた有恕期間(2023年12月末まで)により、罰則の適用は猶予されました。2024年1月からは完全義務化)

(2) 当社の課題

当社には法令改正への対応や、従来からの自部門の業務効率化に関する課題もありました。特に、以下の2点が代表的な課題として挙げられます。

- ①取引先から多岐にわたる形式で受信する電子データの保存(法令改正対応)
- ②ペーパーレス化の推進と、リモートワークへの対応(業務効率化)

これらの課題に対処するためには、法令改正への対応と業務効率化を同時に進める必要がありました。しかし、業務上の混乱を防ぐためには、従来の基幹システムの運用方法やワークフロー、さらには数十種類にも及ぶ帳票や受信ルートをなるべく変更せずに、法令対応とシステムでの実現が求められました。

システムの提案依頼方針と選定結果

(1) システムの提案依頼方針

当社は、法令理解、電子ワークフローに不慣れな社員でも電子化に取り組めるように5つのポイントを押さえ、電子帳簿保存法対応システムの検討を実施しました。

- ①なるべく既存業務フローを変えること

なくデジタル化が可能

- ②柔軟な取込み方法
- ③データ登録の容易性(含む法令要件)
- ④拡張性
- ⑤法令対応有恕期間内で①から④までを必達

システムの変更には、社内の関係者も多く、また、法令理解の浸透期間も考慮すると、短期間かつ複雑になる可能性があります。

(2) 選定結果

リコージャパン株式会社(以下、リコージャパン)からの提案である、「RICOH コンテンツ活用&業務効率化サービス DocuWare(ドキュウェア)」(以下、DocuWareでの効率化サービス、*SaaSシステム名:DocuWare)の採用を決定しました。リコージャパンを含む複数社からの電子帳簿保存対応の提案を受けました。リコージャパンの提案は、上記方針に合致し、現状のワークフローを踏まえたものでした。また、DocuWareと既存の会計システムやメールとの連携によって効率よく業務が進められる内容となっていました。概念実証(PoC)期間において、業務プロセスを組み込み柔軟な対応を実施してくれたおかげで概念実証は問題なく完了し、業務プロセスを大幅に変更することなく、短期間でシステムを構築できる見通しが立った点も高く評価しました。

本プロジェクトでは、購買業務のDX化パートナーとして、リコージャパンにDocuWareのエキスパート、またシステムエンジニア(以下、SE)として要件定義・システム導入・実装からマニュアル策定等の運用支援まで一貫して行っていただきました。

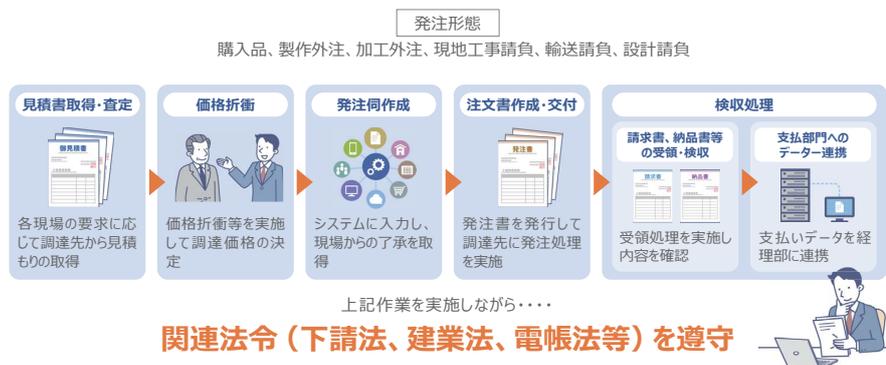


図1 資材部門の業務について

システム機能と体制のポイント

DocuWareでの効率化サービスは、SaaSとしてのシステム機能とSEによる構築サービスとの2つで構成されていました。概念実証期間での同社の機能紹介/取り組み対応の良さで、DocuWareの機能と構築SE等の構築サービスとで、宥恕期間内の改正対応、外部連携、業務プロセスの最適化を迅速に進めることが可能な体制であることを確信しました。

(1) DocuWareの機能面について

DocuWareは当社の要求に合致する以下の機能を有します。

①データ入力をサポートする機能(自動化機能の充実)

Intelligent Indexing機能(AI学習機能付きOCR)を活用することで、項目の自動抽出や書誌情報のデータ化が可能となり、利用者のデータ入力作業を大幅に削減できます。また、DocuWareの設定により、電子帳簿保存法に基づく必須項目の入力有無を自動チェックでき、法令遵守を支援してくれることを確認しました。

②多様な入力形式への対応

メール受信後の本文及び添付文書の取り込み(メール本文の取込機能をもつ製品は調査の中では少数でした)、仮想プリンター機能を利用した取り込み、DocuWare操作画面へのドラック&ドロップでの取り込みやフォルダ監視による取り込みなど、多様な手段に対応しており、さまざまな形式で入手したデータを一元管理することが可能ということで、当社要求に合致していることが確認できました。

③ワークフロー機能

文書管理の機能に加えて、ワークフロー機能を有しており、

既存業務を維持しつつ柔軟なワークフローを実現できることも確認しました。これにより、外出先でもWEBで審査・承認処理を行うことができ、業務のデジタル化が可能であることを確認しました。

④**拡張性の高さ**：デジタル化と今後当社の業務効率化/システム連携を進めるには、拡張性も重要でした。DocuWareは、基幹システムや電子契約システムとのスムーズな連携も可能であり、業務拡張や新たなシステム導入・外部システム連携にも柔軟に対応できる仕様となりました。また今後のAIの拡充方針もあり、長期的な運用にも適した拡張性の高い基盤を提供されていると確認しました。

(2) SEによる構築サービス

法令改正対応宥恕期間内での対応完了：概念実証期間において、業務プロセスを組み込み柔軟な対応を実施してくれたおかげで概念実証は問題なく完了しました。概念実証を経て業務プロセスを大幅に変更することなく、短時間でシステムを構築できる見通しが立った点も高く評価しました。

実行プロジェクトの振り返り

(1) プロジェクトの基本方針

業務フローを大幅に変えることなく、デ

ジタル化することをプロジェクトの基本方針としました。なぜなら、デジタル化の操作に慣れるだけでも大変である中で、業務フロー/帳票まで変わると現場が混乱する恐れがあったこと。また、業務フロー/帳票を変えると、各部門からの要望を受けて、法令との関係との整合を見ながらの調整となり、取りまとめが複雑になったり、現行業務と改善後との対応関係を全員が理解しないとイケなかったり、要件定義に時間を要してしまい迫る法令期限内に対応できない恐れがあったことです。

(2) プロジェクトの推移

ビジネス要求/要件定義フェーズにおいて、各法令を遵守して保存していくために、税理士系ITコンサルタントであります辻・本郷ITコンサルティング株式会社も交え、三社で相談ながら、保存要件を満たすように確認・要件定義を進めました。

毎週会議を開催して、業務プロセス精査、数十種類の帳票精査、システム上の画面/フローの実現案の精査を双方ですすめ、協議を実施致しました。

(3) プロジェクトのポイント(業務・帳票精査)

環境構築を進めるにあたり、資材部を中心に徹底して業務、帳票の整理を進めました。

図3が、購買業務の一覧及び利用帳票

■ 短期間での要件定義の実現



図2 業務変更を伴う場合と伴わない場合の比較イメージ



ルを必要とせず、導入が手軽である点も良い点です。パワーユーザー向けにはプリンター連携やMicrosoft Outlookメール連携などの統合機能を有した専用クライアントツールが提供され活用することができます。

以上、実例をあげると数限りありませんが、これら機能実装により、法令遵守、電子帳簿保存法に合致した形でのペーパーレス、長期的に運用可能な基盤を構築することができました。

導入後の成果

(1) 法令遵守しつつペーパーレスの実現

スキャナ保存の規定にも対応し、購買業務に関わるすべての帳票をデジタルで保存できるようになりました。当社では、これまで年間5万枚もの帳票を紙ベースで受付、処理、整理し、法令に従って、整理して保存していましたが、今回の取り組みによって、法令を遵守しつつ、その紙を大幅に削減することができました。また、これまで一定期間が経過した書類を倉庫へ移管し、古い紙の書類を廃棄する業務が発生していましたが、今後はそのような作業からも解放される見通しです。

法令遵守しつつペーパーレスの実現

月間数千枚の保存紙書類の削減（電子保存実現）
→ **年間5万枚の削減**

その他、**毎年の倉庫の書類移管/廃棄処理から解放される。**

処理種別	電子帳簿保存法対象	その他	請求書発行	納品書発行	見積書発行	発注書発行	受領書発行	領収書発行	請求書受領	納品書受領	見積書受領	発注書受領	受領書受領	領収書受領	備考
電子帳簿保存法対象	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
その他	○	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
事務-1 請求書発行（発注処理）	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	通常 発注処理
JV-1 請求書発行（発注処理）	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	ジョイントベンチャー 発注処理
共通-1 見積・注文書保存		△													
共通-2 送付状の作成														○	

図3 購買業務の一覧及び利用帳票のマトリックス

のマトリックスとなります。

資材部門では、見積り精査から発注処理、納品確認から請求書対応まで多くの業務をこなしています。また、建設業の業務のため、通常の購買業務以外にジョイントベンチャーとしての購買業務処理なども実施する必要があり、業務は多岐にわたっています。

業務に関わる書類が多いため、業務に対して必要な書類、任意で添付される書類などを整理しました。また、システムを活用して必要書類の添付有無をチェックし、帳票の登録を完了できるようにすることで、必須帳票の登録漏れを防ぐ工夫も行いました。

そうしたプロジェクト運営で、疑問点を潰し込んでいき、当社の期待通りのシステム開発が可能となり、システム導入後においても業務の安定性を確保することができました。

(4) 機能実現例

以下に、本プロジェクトで実現した機能の一部をご紹介します。

① 文書の一元管理の実現

文書の一元管理を実現したことで、まずは法令理解の難しさによる混乱を防ぐことができました。具体的には、「これは電子で受領した」、「これは紙で受領した」と処理するシステムを分けることなく管理を実現しました。また「電子取引を特定のシステムに保管」保存したらワークフロー処理に進むことにより、保管後に、本社に別送で送るという作業もなく、調達関連の書類については一元保管が実現されました。ペーパーレスも実現されました。

帳票は、一元管理されているため法令要求を満たすための必要な情報を迅速に検索・活用できる環境が整備されました。これにより国税庁の要求にも耐えられ、社内でのデータの可視化と検索性の向上も図ることができました。

② 基幹システムとの連携

基幹システムとの連携を実装したことで、データの取り込みや確認処理が多重入力にならないように工夫しました。

③ 統合機能提供

DocuWare操作画面はWebベースで提供されるため、特別なツールのインストー

(2)業務の効率化・スピードアップ

橋梁の工事現場は、日本全国津々浦々にあります。特に山間部などでは、これまでは書類を受け取ってから処理し、必要ときに近郊都市の郵便局にいて本社へ1か月に数回、郵送するといったケースもありました。しかし、現在では現場でスキャンしてデータを即座に登録・処理できるようになったため、業務を滞りなく進めることが可能となりました。一部の現場からは「処理が早くなったね!」との声も頂いており、業務効率化の成果を実感しております。

業務のスピードアップ



数日~1週間程度かかっていた業務処理が数時間で完了。
山間部の現場からの書類送付など手間が削減したおかげで書類をためず逐次処理されたことも付帯効果あり。

(3)リモートワークの実現

資材部門では、働き方改革の一環としてリモートワークを希望する社員が、アウトプットの水準を下げずに業務を遂行できるようになりました。業務処理がデジタル化されたことでリモートワークの実施率が大幅に向上しました。実施率は5%から30%へと上昇し、自由で柔軟な働き方を実現する一助となっています。さらに、デジタル化の効果として検索性の向上や業務状況の可視化が進み、業務全体の効率化と利便性が向上するなど、多くの成果を実感しています。

リモートワークの実現



紙を使用した作業、ハンコの捺印などの処理がなくなり、リモート対応をしやすい状況へ。

リモートワーク実施率
(リモートワーク希望者)

5% → 30%

(4)法令遵守の強化

システムが自動的に法令要件をチェックすることで、コンプライアンスリスクを大幅に低減しました。

例：改正電子帳簿保存法が要求するスキャン解像度のチェック、入力項目チェックなど

(5)電子基盤の構築効果（自律的改善の萌芽）

DocuWare導入前（かつ法令義務化前）は、紙での処理が主流で、受け取り方法

の割合は紙が54%、電子が46%でした。電子データで受信したのも一度は印刷して紙で処理していたため、現場にとっては受け取り方法に大きな違いがない状態でした。

DocuWareを導入し、運用開始から1年が経過した現在では、受け取り方法の割合ですが、紙が20%、電子が80%となりました。積極的に現場が取引先に働きかけられて、可能な限り電子データだけで発行していただく形に移行し、それを受領する運用に変化しています。電子データでのやり取りが増えたことで、郵便物を確認する手間が省けたり、社内便の手配が不要になったりするなど、業務の利便性が大幅に向上しました。

さらに、現場の都合の良いタイミングで処理が可能になったことで、従来、月末に集中しがちだった書類受領とその処理につき、都度処理が可能となり、手応えを感じております。

これらの導入後の成果は、当社がDXを推進できた成果といえます。

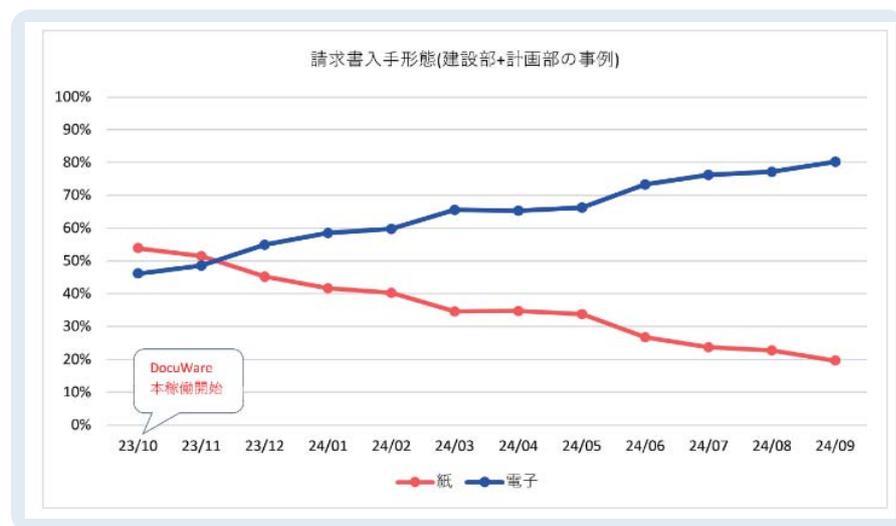


図4 請求書入手形態の推移



今後の展望

当社では、調達業務の更なるDX化を検討しています。具体的には、対外業務として取引先が、より便利に当社と取引できるように、書類送付をデジタルで一元管理可能な「MakeLeaps (メイクリープス)」との連携 (2024年12月では実現済み) や電子契約システムとの連携を検討中です。こ

れにより、契約業務のデジタル化 (デジタルライゼーション) を推進して、スピードアップとさらなるコスト削減を目指しています。

まとめ

今回の当社の改正電子帳簿保存法対応を契機とした購買業務DX導入は、既存の業務フローを尊重しながら、法令遵守、

効率化、ペーパーレス化を同時に実現した事例となります。引き続きプロジェクトに協力していただいたリコージャパンと協議を重ね、デジタル化 (デジタルライゼーション) を進めてまいります。同様の課題を抱える他企業にも、本事例がDX化の一助となることを願っております。

令和5年度税制改正対応
効率とコンプライアンスを高める
e-文書法
電子化早わかり

電子帳簿保存法取扱通達解説 (趣旨説明)
電子帳簿保存法 一問一答
事務処理規程 / 電子化保存規程
スマートフォン撮影社内規程見本
各官庁関連ガイドライン / その他資料掲載
電帳法ソフト法的要件認証制度 (JIIMA認証)

JIIMA
公益社団法人 日本文書情報マネジメント協会

新刊 令和5年度税制改正対応

効率とコンプライアンスを高める
e-文書法 電子化早わかり

参考資料満載!

- 電子帳簿保存法 取扱通達解説 (趣旨説明)
- 電子帳簿保存法 一問一答
- 事務処理規程 / 電子化保存規程
- 電子帳簿保存法 法的要件認証制度 (JIIMA認証)

公益社団法人
日本文書情報マネジメント協会
法務委員会 編
令和6年3月25日 発行
B5判 328ページ
ISBN 978-4-88961-022-2
価格 3,300円 (税込)

◆ お問い合わせ・お買い求め

公益社団法人 日本文書情報マネジメント協会 (JIIMA)
<https://www.jiima.or.jp/> 「JIIMAの活動」→ 出版物・販売物 より

受領書保管業務のペーパーレス化により 受領書と配送データの一元管理を実現し、 「問い合わせ対応の即時化」と 「業務効率の大幅な向上」を達成

福岡運輸株式会社
システム課長
なまつ るみ
生津 瑠美



福岡運輸株式会社
大阪茨木配送センター長
ひがし よう いちろう
東洋 一郎



福岡運輸の概要

福岡運輸株式会社は、先進の冷凍・冷蔵倉庫を保有し、食品を中心とした定温輸送のバイオンニアとして幅広いニーズに応える総合物流サービスを提供しています。自社グループの全国ネットワークとIT技術を活かしたスピーディかつ安全な輸送で、確かな信頼と実績を重ねています。

2023年、かねてから課題となっていた紙の書類による煩雑な配送管理の改善に着手しました。特に顧客からの問い合わせ対応の迅速化と正確性の向上を図るため、クラウドサービスを活用した受領書のデータ化と一元管理をスタートしました。背景や選定理由、導入後の効果などについてご紹介します。



導入の背景

■年間6000時間に及ぶ、問い合わせ対応時間の削減を目指して

運送案件の受注から商品の配送完了に至るまで、物流業界では長年にわたって一連の業務の中で非常に多くの紙の書類を使うことが慣例化していました。福岡運輸株式会社では、社内でDX推進プロジェクトを立ち上げ、業務効率化に向けた取り組みに着手しました。

■お客様からのお問い合わせに対するレスポンスをより迅速に

最も業務改善が急務だった課題が、お荷物の配送完了に関するお客様からの問い合わせ対応です。問い合わせ対応の際に、発送先のお客様に捺印いただいた紙の受領書を確認する必要がありますが、例えば福岡から東京にお届けする場合は、発送先の東京に受領書が保管されています。

しかしながらお客様からのお問い合わせは、発送元の福岡拠点にいただくことがほとんどなので、距離の遠く離れた発送

先の東京拠点と連携して、書類の保管場所で該当する受領書を探すところから始める必要がありました。必然的に手間と時間がかかってしまい、商品の到着を気にするお客様に納品完了をその場で回答できないという状態が長年にわたって続いていました。

■年間約160万枚もの受領書の管理が課題に

受領書に関する回答や保管・管理を行っているのは全国で13拠点。社内では年間で約160万枚もの受領書を取り扱っており、こうした業務に要する時間は、概算で年間6,000時間にも及びました。また、年度末になると商品の配送・到着に関するお問い合わせが増え、その度に膨大な数の受領書を確認しなければなりません。日付ごとにまとめて整理されているとはいえ、大変な労力を要してしまうのが課題でした。そこで新たな仕組みとして導入したのが、キヤノンマーケティングジャパン（以下、キヤノンMJ）のクラウドサービスでした。



システム選定理由

紙の受領書を管理する新しい方法として、キヤノンMJのDigitalWork Accelerator 電子取引管理サービス（以下、DWA）を導入しました。

■社内の課題に寄り添った親身な対応と提案力

長年、キヤノン製の複合機を使っており、FAXの電子化の際にも尽力していただくなど、これまで非常に密なお付き合いをさせてもらってきました。社内の課題を相談したところ、社内の複合機とDWAとの連携で実用化できるという提案があり、親身な対応と信頼関係が導入の決め手の一つとなりました。

■膨大な数の受領書のデータ化と一元管理を実現

輸送システムと連携し、紙の受領書をスキャンするだけで、お客様名などのインデックス情報を登録して電子化できる点がDWAのメリットでした。さらに、大きな課題であった、受領書に関する問い合わせ対応業務も改善することができました。

■既存の複合機の活用による優れた費用対効果

受領書のスキャンには、もともと社内で使用しているキヤノン製の複合機を使うため、既存の設備活用によって、コストが大幅に抑えられることも大きなメリットでした。複合機との相性に不安は一切なかったため、精度の検証といった手間を省くことができ、想定より早く進めることができました。

導入後の成果

膨大な受領書を管理する手間がなくなり、サービスの質と企業の信頼性アップに成功したと感じています。

■インデックス検索で、すぐに配送情報にアクセス可能

物流業界は昔から複写式の受領書を使うのが一般的でした。まずは受領書のレイアウトから見直し、これまでの複写式専用プリンターではなく、社内の複合機でプリントアウトできるようにしました。

受領書をスキャンすることで、事前にDWA上に登録した配送データと自動で紐づけて登録されます。

すべての案件情報は、お客様名や伝票番号などのインデックスから簡単に検索できるので、荷物の納品状況もスピーディに確認できるようになりました。また、インデックス項目には配送車両の番号やお届け先といった、輸送システムと同じ項目を追加してカスタマイズしているため、違和感なく運用することができました。

■迅速かつ正確なお問い合わせ対応と業務効率化を実現

案件データの一元管理によって配送が予定通りに完了しているかが即座にわかるようになりました。そのため、受領書がスキャンされていない案件も発見しやすく、迅速に対応することができました。

紙の受領書がある拠点間で連絡を取り合う必要がなくなり、どの事業所からもPC画面上で情報を閲覧できるので、お問い合わせの電話を一旦切ることなく、その場で回答できるようになったことが大きなメリットです。紙の受領書を管理する手間と保管場所を確保する必要がなくなり、業務効率化を実現できたのはもちろん、印刷コストの削減にもつながりました。

配送情報一元管理ソリューション

Before
課題 荷主から配送が完了しているか問い合わせがあった際に即答できず、DX（顧客対応力向上の観点）の優先課題となっている。

受取



持ち帰った受領書を事務員に提出

保管



13拠点で年間約160万枚
指示書と受領書を1枚1枚照合し、拠点ごとに保管

問い合わせ対応



荷主
拠点担当者
受領書がある拠点へ連絡し、書類を探してもらい荷主へ回答

After
解決 突合せ業務の自動化と荷主から配送状況に関して問い合わせがあった際には、DigitalWork Acceleratorで検索して受領書画像とデータを閲覧し、即時回答が可能となる。

受取 スキャン



持ち帰った受領書をスキャンしデータ化

保管



事前に登録された配送データと受領書を紐づけてクラウド上に登録

問い合わせ対応



受領書の登録有無を一覧で確認
その場で問い合わせに対応

新情報資産管理環境の構築と 運用定着を通じ「企業文化の変革」 に向けた不退転の挑戦



富士フイルムBI福井株式会社
営業統括 副統括長 よしざわ さとる
吉澤 理

文書情報管理 取り組みの背景・狙い

社内業務DX化の必要性

当社には、既にISOに準拠した文書情報管理の仕組みは存在していましたが、一部形骸化しつつある状況にリスクを感じていました。

営業部門は、お客様に多くの情報機器やソリューションを提案するようになり、営業付帯情報は増加し、保守サービス部門は、それらの機器やシステム安定稼働のため、重要なドキュメント、機器設定情報の扱いに注意を払う必要性が高まってきました。

スタッフ部門は、我々とお客様をつなぐさまざまな契約、請求データ、それにまつわる各種書類の扱い、また、当社基盤になる人事採用に関わる重要な個人情報も増加していました。

このような環境変化の中、2023年度版BSC（戦略展開マップ）を策定する際に、社内DX推進に取り組むべく「9項目のテーマ」を策定しました。この中で最も重要な

位置づけとして、「文書情報管理の刷新」を全社活動として取り組む宣言をしました。

業務の属人化

従来、「複合機に関する資料やお客様情報」を中心にドキュメント管理をしていた当社において、お客様の「システム構築やセキュリティ機器、クラウドサービスの商品情報やお客様情報」を管理する仕組みが、まだ十分ではありませんでした。

当社は文書情報管理市場でトップシェアを獲得しているドキュメントハンドリングソフト「DocuWorks（ドキュワークス）」を核に営業展開をしており、お客様にはスキャンやFAXなどのドキュメント管理を複合機とセットで提案していました。そのため、営業を中心とした当社社員は、DocuWorksを日常ツールとして活用するスキルがあることで、個々が使いやすい機能、やりやすい運用で日々の業務をこなしていました。

結果的に、本来であれば共通すべき業

務のやり方やデータの管理が、属人化しつつあるという運用面の課題が顕在化していました。DX推進する前に、文書情報管理の体系自体を見直すタイミングでもあると感じていました。

大雪やコロナでのリモート環境構築と電子化機運の高まり

福井県がある北陸地方は豪雪地帯としても知られていますが、これまで数十年に一度と言われた大雪が数年に一度の割合で襲来するようになり、社員の出勤すらままならない事態も発生しています。自宅での業務、直行直帰の環境構築の必要性から、社員1人1台のノートPC配備とリモート環境構築が進んでいきました。そのような状況で当時政府より発令された緊急事態宣言により、当社でも「コロナによる出勤制限」を余儀なくされることになりました。

幸いにも大雪対応において一定の環境構築を準備していたため、最低限の活動を継続することができました。ただ、在宅

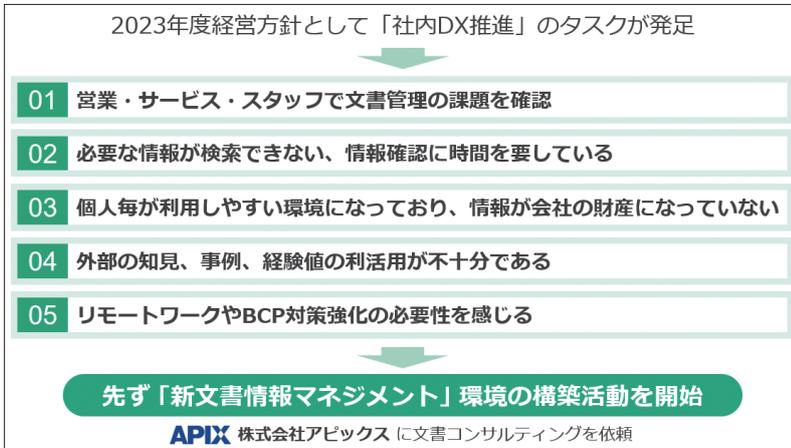


図1 2023年度経営方針として「社内DX推進」のタスクが発足

このタスク活動で、目的、人選、進め方、納期などを、なるべく多くの社員と合意形成することに気を遣いました。タスクメンバー全員参加のWSと、主要メンバーを中心とした定例会を「併用」することで現場の負荷を最小限にしつつ、活動の早期推進を目指しました(図2)。ちなみに、タスクメンバーは実働マネージャーや課長職を中心としたメンバーで構成し、取り組み経過を若手へ展開する過程で、育成、OJTにも活かす狙いがありました。

やリモート環境での業務を続けることで、社内にある紙文書に基づく業務フローが壁となりました。それらを解消するためには、単純に電子化すればいいだけではなく、本格的にデジタル化、文書情報管理の環境構築、業務フローを考える必要に迫られました。

そのような外的要因、内的要因が重なり、図1の2023年度経営方針として「社内DX推進」「文書情報管理整備」が始まることになりました。今回は外部リソース支援を検討し、株式会社アピックス(本社:大

阪市)様に依頼をしました。

社内DX推進に向けて

2023年5月に、全社キックオフミーティングを開催し、その後、早々に今後のスケジュールを決定しました。外部リソースを交えて、文書管理タスクチームを構成し、複数回のワークショップ(以下、WS)を実施。都度、次回WS開催までに各部門における活動内容を決めて、「半年後の新文書情報管理の稼働」を目指すことを決定しました。

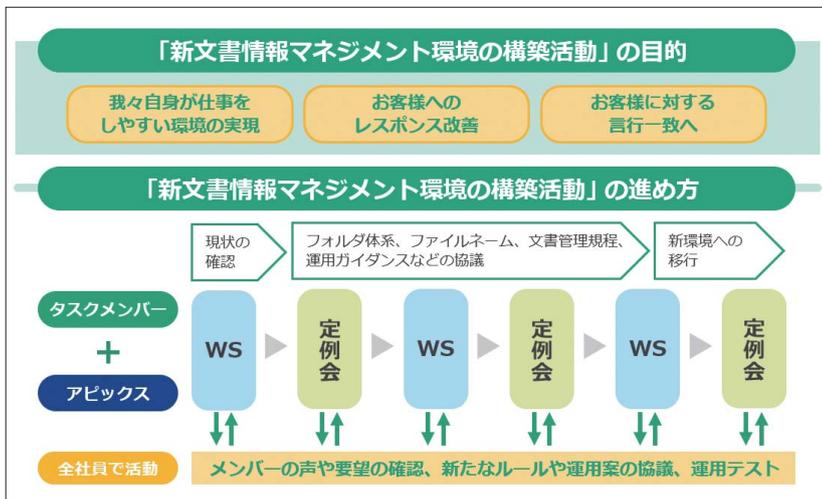


図2 「新文書情報マネジメント環境の構築活動」の目的

新文書情報管理環境の構築活動

現状調査の結果

第1回目、タスクメンバー全員でのWSでは、「現状把握・現状可視化」を中心に忌憚のない意見を集めました。そこで、思っていたよりも現状の文書情報管理が煩雑なものになっていたことを思い知らされます。問題点も抽出しました。現状調査結果は図3です。

これらの現状を踏まえ、まず①フォルダ体系・運用案の作成 ②文書の削減や廃棄に取り組みました。下記を基本方針として



図3 現状の調査結果

タスクメンバーで共有しました。

- 個人管理から組織管理へ移行する
- ファイリング環境の構築を進める
- 管理対象とする文書や共有すべき文書の定義を明確化する
- 日々の「作業中の文書」から、「管理・共有する文書」へ昇格するルールを策定し、各部門間で共有する
- フォルダ体系を考えるため、主な業務を書き出し、業務の見える化を進める
- 暗黙のルールがないか注意する

フォルダ体系案の作成

WSではまず、業務の流れを書き出すことと管理すべき文書や残すべき文書を検討し、フォルダ案を組み立てることにしました。この初期段階で、運用ルールやファイルネーム、アクセス権、版管理についても検討しました。そして、この活動で重要なキーとなった「作業フォルダ」と「保存フォルダ」の定義を考えました。

保存フォルダは、当社の財産ともいえるべき「業務活動の実績や記録、お客様情報を中心としたドキュメントを保存するフォルダ」と定義。作業フォルダは、主に個人で作成中の文書を格納する場所で、それが記録（会社の財産）となった段階で、随時保存フォルダへ格納するという運用方針としました。

文書の削減／廃棄

同時に実施すべき「既存文書やファイル削減」については大きな混乱はありませんでしたが、外部指摘もあり、まず文書量（fm：ファイルメーター）を見直す活動を、次に「個人机→共有キャビネットの精査」と順次進めました。

これらの作業はタスクメンバーだけで完結できず、また「どれだけこの活動を全社

員に浸透させていくか」という重要なフェーズであると考え、個人業務が多忙でも、この活動こそが「本来の業務へ直結するものである」ことを伝えました。

この活動を通じて、お客様満足（CS）アップにつながる重要な活動であること、そして、自分自身や仲間の業務が楽になる（ES向上）ことを都度全社員に語るよう心がけました。

短いスパンでの定例会開催

活動開始から約1ヶ月経過した段階で、各部門での活動状況や見えてきたことを共有しました。

1. 情報廃棄についてはシュレッダー活用のみならず、専用の箱をフロアに用意し、社内スタッフの協力も得て処分する（社員は用意した専用箱に入れるだけで良い仕組み）→営業は個人と共有キャビネットを中心に5.2fm削減を実施
2. 紙廃棄やデータ削除の明確な期限を社内展開し、その期限を徹底
3. フォルダ体系確定を目指し、部門業務とドキュメントの流れを書き出し、皆で意見を収集
4. 本来業務の業務集中時期、社内主要スケジュールを考え、部門ごとに作業納期や実施者を柔軟に変更
5. 迷った際に、納期に迫られてやみくもにデータ削除しないよう、削除専用フォルダを設け、そこにデータを「いったん移動する」運用を設定→個人ごとの削除データ内容や量が明確になり、「数ヶ月後での完全削除」として展開したことで、いきなり消えない安心感からか社員の活動が加速
6. サービス保守部門は、フォルダ体系を考える際、営業部門との連携が不

可欠。またスタッフは、拠点を含めた「全社共有」を強く意識したフォルダ体系案を考える→自部門のフローと他部門のフローを必ず共有

7. 作業フォルダ（仕掛案件）をどのように作成するか、運用するのかを検討中→ルール内容をタスクメンバー全員と合意形成
8. お客様フォルダを全顧客作成するのか、基準を設けるのかを検討中→複合機の継続取引がある顧客を中心に、「社内統一番号（法人コード）+顧客名」をフォルダ名と決定

この段階からWSは、全員が参加できなくとも短いスパンで複数回実施するようになり、定例会もグループウェアや社内チャットグループ機能を活用し、主要メンバーで打合せを重ねていきました。文書管理環境を作り上げると同時に、運用や維持の重要性も会話に追加されました。

当社がこれまで実施したISO活動の経験もあってか、フォルダ体系の維持継続のため、「内部監査」の仕組み、分かりやすい「ガイダンス」作成に注力すること、そして最重要項目として「お客様に関わる情報（記録）」を軸とすることを共有しました。

ファイルサーバー運用案の作成

ファイルサーバー運用の基本構想について、まず顧客情報の格納場所やルール、仕掛案件の格納場所を決定。「仕掛案件」の格納は、当社が簡易ワークフローとして活用していた仕組みであるDocuWorksトレイの運用フォルダ直下に、利用年度が分かるよう「年度フォルダ」を設けます。そして、ファイルが溜まりがちな個人フォルダ精査を、年度ごとに簡単にできるよう工夫しました。



そして、顧客情報フォルダの詳細も決めていきました。営業や保守に関わる大きな区分けを4つ作成、それを第1階層と決定。顧客情報以外のフォルダについては、【リスト、部門、連絡書、イベント、申請書、各種会議体など】に分類することにしました。

文書管理規定、文書管理運用ガイドライン、監査方法など

当社にはISO活動で生まれた「ISMS運用ガイドランス」が存在していましたが、今回、外部アドバイスを得て、現状に適した文書管理規程を検討することにしました。同時にBCP対策やセキュリティ事故発生の視点も組み入れました。文書管理規定と運用ガイドランス見直しを同時進行で進める過程では、「追加する部分、省く部分」を精査し、社内メンバーの意見や要望を反映し加筆修正を繰り返し、ISMSに包括するような位置づけにて最終案を仕上げました。運用や内部監査についても、運用ルール定期点検や監査方法、社員教育を磨き上げていきました。監査は下記の2点をポイントとしました。

- 運用点検シート (Googleフォーム) を活用し、状況を定量化
- 基準値に満たないものがある場合、該当項目の徹底や社員教育の実施

新文書情報管理環境への移行と開始、定着に向けて

活動も時間を経て、いよいよ全社展開のフェーズとなり、社内展開には下記の準備をして挑みました。まず、文書管理の見直しに至った背景や目的の説明、顧客情報や社内情報、帳票などの格納先を統一すること、特に重要な会社情報資産としての「顧客情報の保管ルール」を明確化すること、ここを理解してもらうことに注力しまし

た。

次に、文書管理の考え方：文書取扱管理規程を、機密性、可用性、完全性における文書の重要度をキーに説明していきました。重要度の考え方については、重要度3段階(高(Confidential:極秘文書)・中 (Internal use only: 秘文書)・低)に対し、保管に関するアクセス制限を決定しました。続けて、従来のISMS運用ガイドランスの改定内容(文書管理に関わる部分)、推進体制などを説明。具体的なTODOも、その場で社員に共有しました。

【社員と共有したTODO】

1. 顧客情報の分類(成約済の案件と仕掛案件)と、それらの格納や移動
2. 個人所有ファイルの取捨選択と、必要に応じての移動(主に担当者が実施)
3. 共有フォルダ(主に部門や全社に関わるもの)移動(主に責任者が実施)
4. 全社員の文書やりとり利用しているDocuWorksトレイの設定変更と新運用開始

文書情報マネジメントシステム運用開始後

全社展開を実施し、1ヶ月後にはタスクメンバーでの現状確認、問題点を把握し、今後取り組むべきテーマの共有を行いました。順調に進んでいたのはこのフェーズまででした。仕組みを構築できたことからの安心感から、定着に向けての文書移行のルール決めが徹底されていなかったこと、そのマネジメントが徹底されていなかったこと、24年度の人事異動により新たな仕組みの責任体制が不明確になったことにより、運用責任者が実質不在の状況で6か月間推移していました。また、現場のマネジメント意識が低調で、修正に至らない状況でした。運用後のレビューからは下記4点

が明らかになりました。

1. 全社を巻き込んだ活動にするための継続性の不足。(推進体制側の志)
2. 当社の仕組みを言行一致させ、お客様に還元するという最終目的の共有不足。
3. 定着のための点検整備や社員アンケート等の活動がストップしていた点。
4. 人事異動の際に改めて推進体制を見直すべきであった点。

このような状況を立て直すために、まず推進体制の見直しを行いました。推進体制のリーダーを変更し、新リーダーには文書管理タスク発足の背景や目的、現状を共有しマインドセットを行いました。また、新文書情報マネジメントのセカンドステップとして実施した、紙で保管されていた既存契約情報の電子化(株式会社アピックス様、富士フィルムRIPCORDER合同会社様の協力による)が完了したため、この契約情報電子化の運用開始をトリガーとして、新リーダーのもと全社のベクトルを再設定して新情報資産管理環境構築を進めているところです。

新文書管理システムの「構築後の運用」「全員参加による定着」「推進体制の見直し」の経験とこの10月の経済産業省DX認定取得も踏まえ、顧客情報管理が改めて当社DX推進の柱であると認識し、全社員の意識改革に繋げる活動として継続して取り組み続けます。そしてその活動こそが言行一致ソリューションとして、人不足や業務効率化に悩んでいるお客様、地域社会への貢献に繋がることと確信しています。

青果卸市場における電帳法対応と社内全文書電子化の両立



埼玉県中央青果株式会社

さいとう ひろあき

専務取締役 管理本部長 齊藤 弘昭

埼玉県中央青果株式会社の概要

埼玉県中央青果株式会社は、埼玉県上尾市で青果を扱う地方卸売市場「上尾市場」の開設者兼卸売業を行っている会社です。親会社は、物流やITコンサルティングを手がけるナオヨシ株式会社で、五年前から当社の経営に参画しています。今回システム開発を行ったAIS株式会社もナオヨシグループの1社です。

取り組みの背景

ナオヨシでは埼玉県中央青果の経営に参画するにあたり、SDGs要素を盛り込んで旧態依然とした市場業務の効率化を図ることにしました。そこでAISが保有する文書情報マネージャーの知見と、クラウド型文書管理サービスである「デジチャボ」を軸に、電子帳簿保存法やインボイス制度に対応したペーパーレス化を、AISと二人三脚で推進することとしました。

私たちが事業を行っている卸売市場は徹底した紙文化の業界で、未だFAXが主な通信手段となっている上、荷物と同梱されて届く書類も多く、データでの受領は構造上非常に困難でした。電子帳簿保存法への対応期限も迫る中、我々は相手先を巻き込むことなく、当社内部で完全にデータ化できる仕組みを作ることにしました。

書類の電子化への取り組み

我々が行ったポイントは大きく2つ「紙のデータ化」と「データ管理/運用」です。

全体の流れとしては、FAXは紙への出力なしにデータ化して送受信できるように運用を変更しました。郵便や手渡しで受領した紙の書類はスキャンして「デジチャボ」へ送信、送られたデータを「デジチャボ」が搭載する、OCR機能や自動整理機能で処理して、電子帳簿保存法やインボイス制度に対応した形式で保存するという流れです。

■紙のデータ化

我々は大規模市場ではありませんが、それでも2,200か所の仕入れ先があり、卸売市場法に関連する必要な書類なども都度発生します。また、縮めたら三日後に支払を行う市場ルールもあるため、毎日が締め日であり、毎日が支払日も同然です。

FAXに関しては、機器を変更し直接データ化することが可能でしたが、郵便や手渡しで受領した紙書類はやりとりが複雑化しており、データ化は困難な状況でした。

特にデータ化が難しかったのは「販売票」です。当社でいう販売票とは、納品書・請求書・領収書のやり取りで終わる一般的な取引とは違い、紙に出力されて現場に置かれ、手書きでどんどん書き換えられていくため事前の入力だけで完結することはありません。この作業をどうするかがデータ化の大きなポイントでした。データ更新時の入力ミスに備え、どこで間違えたのかをトレースできるようにする必要があります。ところが、取引が終了した紙の販売票は、



ひもで綴じた状態で段ボール箱に保存されているため、照合の手間があまりにも大きく悩みの種になっていました。

そんな中、カスタマイズ性が高く、OCR機能や自動振り分け機能といった機能を持つ「デジチャボ」であれば、販売システム内の販売票データと、紙の販売票を集約できるのではないかと、そしてそれが実現すれば電帳法に対応した上で全ての問題が解決するはず、と考えたことが導入の出発点でした。

具体的には、現場で手書きにて書き込みが追加された販売票をスキャンします。そのイメージデータを販売票データ更新の根拠とすると同時に、電帳法スキャナ保存制度に準拠した取引証憑にもするという一石二鳥の仕組みです。しかも自動入力や自動振り分け機能があるため、担当者は確認と修正作業のみとなり、大幅に作業効率を高めることが可能になります。その他にも、検索がスムーズになるよう、荷受番号という新しい要素を採り入れたことで、その商品に関する全書類を「デジチャボ」で一発検索できる環境を実現しました。

販売管理システムと「デジチャボ」が連

携したことで、生産者から受け取った「送り状」や、先に述べさせていただいた「販売票」、販売システム内に存在していた「請求書」や、生産者への支払額が記載された「仕切書」も「デジチャボ」に集約され、取引全体の横断的な検索環境も実現することができました。

「仕切書」に関しては、毎日締めると同時に自動で相手先にFAXが送られる他、紙での郵送を希望する相手先用の書類がプリンターから自動で出力されます。現在では、その紙での郵送用の「仕切書」の発送作業が、社内にほぼ唯一残る紙文化となっています。

■データ管理/運用

データの管理につきましては、これまで書類の保管方法が統一されておらず、担当者ごとに属人化されており、検索に相当の時間がかかってしまう状況にありました。

その他、発注書等の確認が外出先から行えず、担当者が出勤しなければならなかったり、リアルタイムでの業務進捗確認が難しいなど非効率な状態となっておりま

した。このまま電帳法対応を考えると、追加作業が増大し、コア作業を圧迫してしまうことが想定されました。

我々は、この電子化のタイミングで、
「取引関連書類の迅速な検索・発見」
「電帳法対応業務の負担軽減」
「業務進捗（売上処理等）のリアルタイムでの可視化」
「書類の事務処理のみのための出社にかかる時間短縮など業務効率化」
の4つの目標を設定し、「デジチャボ」によって、従来業務の利便性を担保しつつ、社員が使いやすい形で課題を解決しようと考えました。

「デジチャボ」の特徴は、「OCR」「自動フォルダ振分」「検索」そしてそれらの柔軟かつ手軽な「カスタマイズ性」です。特に特徴的な「自動振り分け保存機能」では特許を取得しており、JIIMA認証の「電子取引」「電子書類」「スキャナ保存」も取得していることから、安心して運用できるシステムです。

このシステムを最適化して導入するため、AISの持つ文書情報マネージャーの知見をもとに、活動計画から調査、運用提案、運用とフローを分け課題を明確に顕著化させ、段階的に最適化を進めました。

そうして最適化された作業フローは、実にシンプルで誰もが使いやすいものとなりました。

「デジチャボ」にはファイルを格納するために複数のバーチャルな「倉庫」が設けられています。各倉庫には格納前の確認や修正を行う「作業エリア」が付随しており、スキャンされたイメージデータはまずこちらに送られます。そして、こちらでOCR処理された文字とイメージデータの照合等の作業を行い、作業が終わったら、事前に設

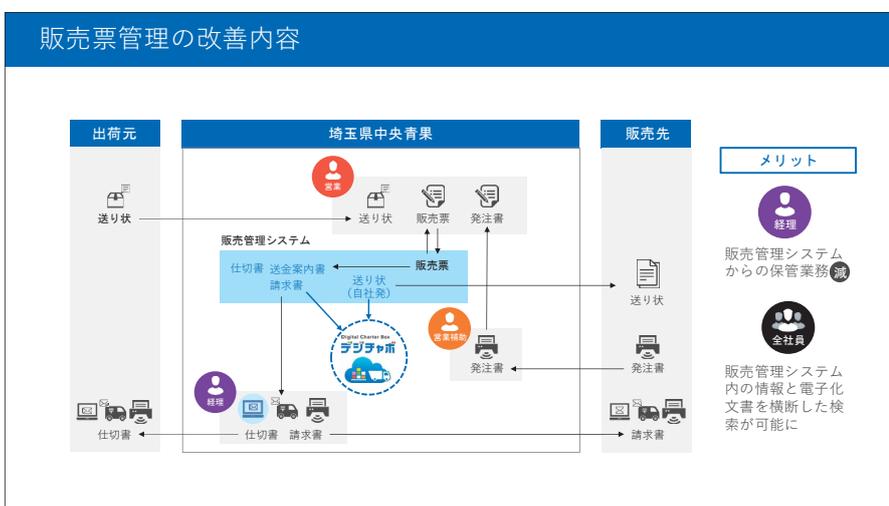


図1 「デジチャボ」に集約されたシステム環境について

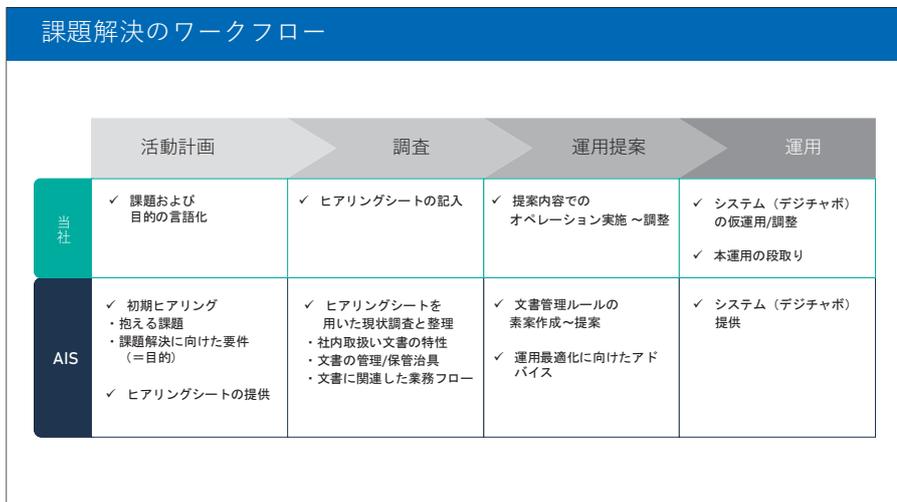


図2 「デジチャボ」導入における課題解決のワークフロー

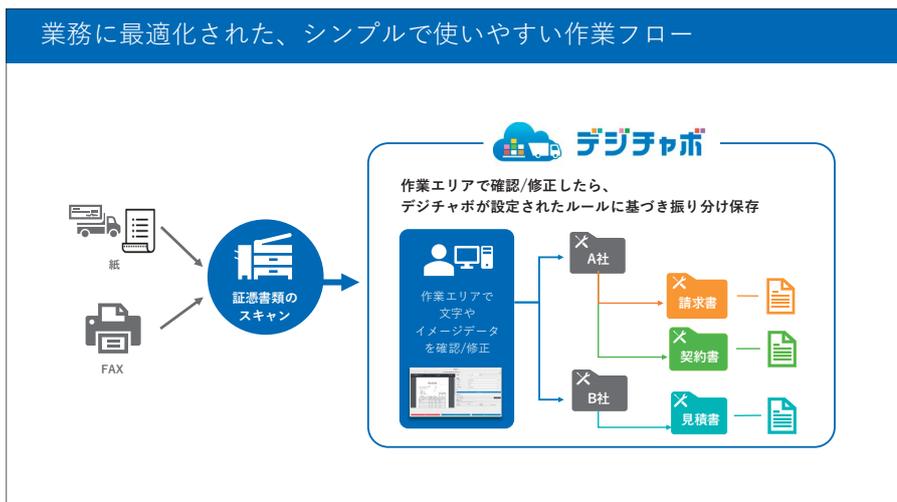


図3 「デジチャボ」導入によるワークフロー

定されたフォルダに自動的にデータを振り分けて完了です。

その後の確認は、荷受番号を入力すれば、その取引に関わる全書類がすぐに検索可能です。

これらの取り組みは、2024年1月の電帳法スタートと同時に稼働を開始しました。社員には1ヶ月前から試験運用してもらい、2024年1月の電帳法スタートから10ヶ月で、今では1人あたり、販売票400枚を90分程度で処理しています。

導入後の効果について

ここからは本取り組みで得られたメリットを紹介いたします。

1つ目は、「書類の検索時間の削減」です。デジチャボ導入前は書類の管理、保存場所がバラバラで書類を探すコストや時間が膨大でした。書類が見つかって、綴じた販売票や帳票を引っ張り出しては、めくり探していたため、作業効率は比較になりません。導入後は、全ての書類が一元管理され、誰でも、どこからでも迅速に書類を

発見することが可能となりました。また経理では、税務調査対象にも素早く対応できる環境を整備することができました。

2つ目は「進捗状況のリアルタイムな把握」が可能となったことです。これまでは日々の売上処理業務が紙ベースで行っていたため、進捗状況の把握は困難でした。「作業エリア」から「倉庫」に移動する、いわゆる処理の完了が見える化されたことで、誰でも進捗を確認できる環境となりました。

3つ目は、「属人化解消、分業化を継続的に運用できる仕組み」を実施したことです。以前は売上処理の事務作業の進捗が把握できないため、処理作業を手分けしにくい状況でしたが、電子化ステップと保存ステップを、紙をスキャンして電子化する担当、電子化文書にルールを適用して付加情報を入力する担当、付加情報を確認し、「倉庫」へアップロードする担当に分業し、シンプルな動線にしたことで、部署内で分担して対応可能となりました。

4つ目は、「卓上スキャナ導入による、文書保存時間の削減」です。導入前は、400枚/日発生する取引証憑を送り状とセットにしてパンチで穴を空け、紙でファイリングしていた上、電子化の為には、複合機まで移動し、電子化後にファイルを開いてPDFファイル名を変更、保存する作業を日に複数回行わなければなりません。導入後は、連携する卓上スキャナから移動コストゼロでさまざまな紙文書を一挙に電子化して「デジチャボ」に連携できる上、付加情報からファイル名や保存先を自動作成するため大幅に作業数を削減することが可能になりました。

5つ目は「わかりやすい操作画面による、導入時の教育時間及びコスト低減」です。電子化からのアップロードは、文書ごとの投入口にアップロードするだけなので迷わ



ず作業でき、付加情報修正・確認は、学習機能を持たせることにより、漢字での入力、ひらがなでの入力等、担当者によって違う入力も自動修正が可能となっています。最後の確認後のアップロードでは、付加情報確認後アップロードボタンを押すだけで、保存先は自動で作成してくれます。これらの3ステップで「デジチャボ」が保存先フォルダを自動で作成しながらファイル名、保存期限等もセットして保存するため、ほとんどの教育が不要になり、時間・コストは大幅に削減しました。

6つ目のメリットは「書類保存スペースの軽減」です。取引証憑は全て紙のまま保存していた為、書庫が必要でした。また、保存期間を過ぎても整理に手間がかかるため、廃棄せず溜まり続ける状況が続いていました。導入後は、紙原本をすぐに電子化して保存してしまうので、電帳法の観点からも紙の保管は不要になります。昨年までは、7年保存の証憑類のほかに法関連の10年保存書類があったため、会議室ほどの広さの部屋を書類が占領していました。しかし、1月以降は紙書類が原則的

に発生していないので、書庫も不要になり、書類も紐で綴じる作業も不要になりました。

結果的に、事務・営業エリアもすっきりとした居心地の良い空間を作ることができました。以前は大量の書類を置ける場所が足りず、各自が袖机を2つ置き、それでもだめなら低い台を持ってきて書類を山積みにし、周囲から隔離した状況で仕事をしていました。それが今や、オフィスを見渡しても書類がほとんどありません。紙を出力する機会が減ったので、数年前まで20台近くあった大小のプリンターを整理し、現在では複合機3台のみになっています。こうして出来た余剰スペースにより、新たに会議室を作ることもできました。

このような環境が整ったことで、今後は社員全員のさまざまなライフステージの変化などに幅広く対応できる環境にしていきたいと考えています。

これらはすべてペーパーレス化の恩恵といえます。書類の種類や量が多い青果市場業務のペーパーレス化は非常に困難でしたが、さまざまな面において目に見える効果が出ています。

さらに広がる取り組み

今回AISと共に取り組んだ本取り組みは、まだまだ可能性を秘めていると感じています。電帳法への対応だけをとっても、インフラ整備や運用の整備はもちろん、ヒアリングシートなどを使った導入サポートで、ノウハウがなくても安定した運用環境を構築することが可能です。また、必須対応となった電子取引だけでなく、今回私たちが行ったように、関係書類や議事録、決算書、労務書類等さまざまな書類を包括的に一元管理することで、生産性やウェルビーイングは劇的に向上します。弊社が導入した「デジチャボ」であれば、それぞれの業界のルールや特徴に合わせたカスタマイズを手軽に行うことができるので、さまざまな業種、作業環境に適応させることが可能です。

こうした私たちの取り組みがいろいろな業種業態の皆様の職場環境改善に少しでもお役に立てれば幸いです。

課題の解決に伴って現れた「嬉しい変化」

デジチャボ導入後

書類を綴じる手間が省け、労働時間の短縮、生産性が向上



書類置き場がなくなり、机が片付いてきれいに



複合機が20台 → 3台に集約化



社員の皆さんのライフステージの変化に幅広く対応できる環境へ

図4 「デジチャボ」導入後による効率化の結果