

---

---

## オフィス業務効率化への取組み

### －「開けっぱ」、「メルサポ」の開発と適用－

富士通キャドテック 株式会社

---

#### ■ 執筆者 Profile ■



町 田 実

1992年 富士通キャドテック株式会社入社  
試験システム開発担当  
2001年 Webアプリケーション開発担当  
2002年 パッケージソフト開発担当



鈴 木 孝 洋

2001年 富士通キャドテック株式会社入社  
セキュリティ監視担当

#### ■ 論文要旨 ■

近年、日常業務を行なう上でパソコンの利用は必要不可欠となっている。パソコンの利用拡大に伴って私達が取り扱う情報は、電子メールや情報共有サーバの増加と相まって大量かつ多様化してきている。このため、記憶や既存ツールに頼った情報管理のみではファイル、フォルダ、URL、メールアドレスなどの必要な情報に対して、瞬時にアクセスすることが困難になってきており、煩わしい操作がモチベーション低下を招き、IT化の効果を阻害する要因になっている。また、電子メールの増加に伴ってメール作成の効率や品質の問題が大きくクローズアップされてきている。そこで私達は、こうしたIT化オフィスの課題に着目して、情報アクセス、情報管理、電子メール作成に関するオフィス業務のパフォーマンスをアップすべく「開けっぱ」、「メルサポ」を開発し適用した。「開けっぱ」は必要な情報に瞬時にアクセスできるストレスのない軽快な操作環境を、「メルサポ」は双方向通信の基本であるマナー遵守の支援とメール作成の効率化環境を提供することができた。今後も「カイゼン」の宝庫といわれるオフィス業務のさらなるパフォーマンスアップを追求していきたい。

## ■ 論文目次 ■

<b>1. はじめに</b> .....	《 3》
1. 1  当社概要	
1. 2  オフィス業務効率化の背景	
<b>2. ITオフィスの問題点</b> .....	《 3》
<b>3. オフィス業務の課題</b> .....	《 5》
<b>4. オフィス業務効率化ツール開発の目的</b> .....	《 5》
4. 1  「開けば」開発の目的	
4. 2  「メルサポ」開発の目的	
<b>5. オフィス業務効率化ツールの特徴</b> .....	《 6》
5. 1  「開けば」の特徴	
5. 2  「メルサポ」の特徴	
<b>6. 適用効果と今後の課題</b> .....	《 10》
<b>7. おわりに</b> .....	《 10》

## ■ 図表一覧 ■

<b>図1</b> ITオフィスの問題点 .....	《 4》
<b>図2</b> 「開けば」画面イメージ .....	《 7》
<b>図3</b> アドレス帳の一例 .....	《 8》
<b>図4</b> 宛先名の自動作成例 .....	《 9》
<b>図5</b> Excelのセル選択による宛先指定例 .....	《 9》

## 1. はじめに

### 1. 1 当社概要

当社は情報通信機器の設計・製造システム(CAD/CAM/IS/TESTING)の豊富な構築経験をもとに、最先端 IT 並びに業務ノウハウを駆使し、受託開発／ネットワーク構築／サーバ監視／セキュリティ監視／パッケージ製品の開発・販売など、さまざまなシーンでお客様のニーズにお応えするソリューションプロバイダである。

### 1. 2 オフィス業務効率化の背景

オフィス業務において、書類作成や業務連絡などといった作業の効率化について、近年多くの企業が、その重要性を認識し、グループウェアの導入などによって業務の流れを定型管理するようになってきている。しかし、このような定型化による効率化は管理面や情報共有が主体であり、組織全体の業務を大きく効率化するには到っていない。一方、業務に対する効率化が進められるにつれて、私たちはこれまで以上に創造的な仕事や専門的な仕事（書類作成、マルチメディアデータ作成、プログラム作成）など、効率化されていない作業に携わる時間が増えてきたが、依然としてこのような非定型業務の効率化については個人任せとなっている。

## 2. IT オフィスの問題点

グローバル競争や生産拠点の海外シフトに伴って、オフィス業務は一層の効率化とスピードアップが求められており、その解決手段として IT 利用が推進されている。こうした環境を背景に、**図 1** に示すように、電子文書、電子メール、インターネット、スケジュール管理などの IT ツールによって飛躍的にスピードアップされ効率化も進んでいる。しかしながら、多くの付帯作業を様々なツールで処理するため、利用スキルの個人差は避けられず、組織全体がツールを十分に使いこなしているとはいえない。また、各人が習熟使用しているツールであっても組織全体からみると、無駄が多く最適な利用方法になっていない場合もある。当社の IT 活用においても、作業方法、操作方法、ツール機能、保管方法などに関する改善余地は非常に大きい。例えば、受信メールの会議日程をスケジュール管理に転記入力するなどのように、ツール間連携が不備なための無駄な作業も多い。また、電子メールの利用で、情報伝達そのものは劇的にスピードアップされたが、メールの増加に伴ってメール作成やメール管理作業は煩雑さを増し、現状のメーラでは効率的に対応できない面もあることから、ツールを更に有効に使うためのツールも要望されている。個人にとって 1 日 5 分の効率化は僅か 1 % の効率化にすぎないが、組織全体にとっては極めて大きな効果であり、当社にとって個人作業の効率化並びに組織全体での最大効果に向けた IT 活用の取組み強化が急務となっている。

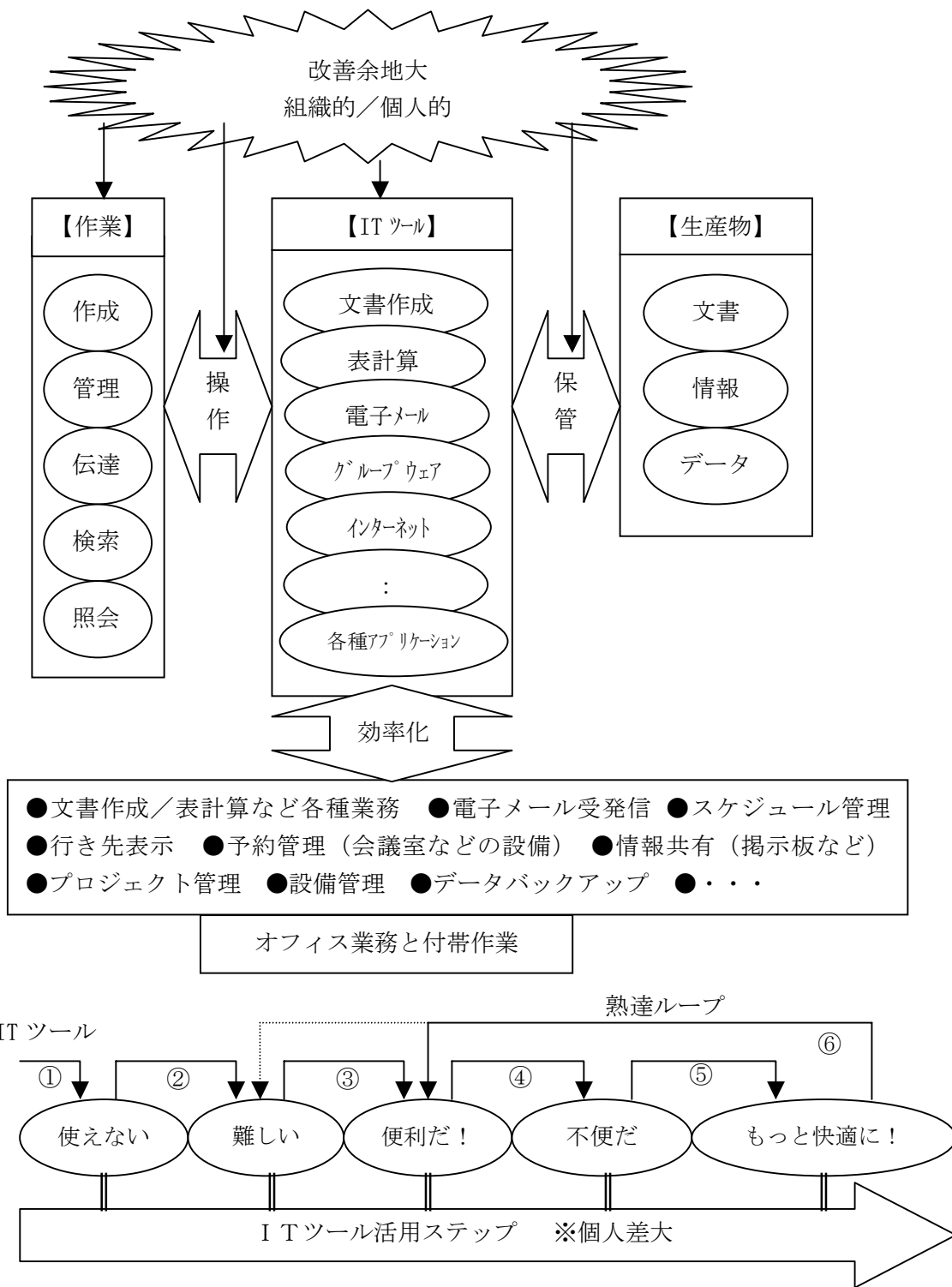


図1 ITオフィスの問題点

### **3. オフィス業務の課題**

当社では、定型化を図ることが難しい個別の作業を効率化していくことが全体の効率化につながるため、その解決策が非常に重要な課題となっている。しかし、非定型業務は定型業務のようなワークフローに収まりきらない面があり、定型業務と非定型業務の効率化ではアプローチの方法が異なると考えられる。その非定型業務を効率化するための基盤であるパソコンとメールに関して当社が抱えている課題を以下に示す。

#### (1) パソコン操作の課題

- ① 目的ファイルまでエクスプローラの階層ツリーを辿るのに時間がかかる。
- ② 目的ファイルの所在を失念することも多く、探すのに時間がかかる。
- ③ 処理期限などファイルに関する情報管理が記憶依存のための確に管理できない。
- ④ ファイル、メールアドレス、URL など関係情報を統合管理したくても、ツール別に分散管理せざるをえない。

#### (2) メール作成作業の課題

- ① 使用するメーラは人によって異なるためにアドレス帳が個人管理となり、組織変更や人事異動に的確に対応できず、以前の所属や役職名で相手に失礼なメールを送信してしまうなど問題が多い。
- ② メール本文の先頭に所属・氏名などを宛先名として記載することがマナーであるが、入力が面倒なために省略されることも多い。受信者にとっては同報受信者が誰なのかをメールアドレスから把握しなければならず把握が困難である。
- ③ 宛先指定を簡単にするため、個別指定しなければならない場合でも、メーリングリスト名で宛先指定を代替してしまっていることもあり、メーリングリストの一部の人には迷惑メールとなっている。

### **4. オフィス業務効率化ツール開発の目的**

私たちは、こうした課題を解決するための第一歩として、二つのツール「開けっば」と「メルサポ」を開発することとした。

#### **4. 1 「開けっば」開発の目的**

高度化・多様化するパソコン利用とともに、一日中パソコンを操作している人が少なくない今日、頻繁にアクセスするファイル、フォルダ、URL などの管理方法は人それぞれである。例えば、ファイルの一般的なアクセス方法としては、エクスプローラで階層を辿って直接アクセスする方法、お気に入り登録しておく方法、デスクトップにショートカットを配置する方法が多く用いられている。しかし、このようなアクセス方法は記憶に頼るものであったり、必要な情報が見つげづらくなったりと、その情報にアクセスするまでの手間が思いのほかかかっているケースが多く、全体としての時間的ロスも日々増加の傾向にある。

「開けっば」は、IT 化されたオフィスでは既に必須となっているパソコン作業のうち、アプリケーションを実行したり、ファイルを開いたり、URL を開いたり、といったすべての作業の基点となる操作を快適にするためのツールである。「開けっば」を導入すること

によって、上記のような作業が瞬時に実行できるようになるだけでなく、個人個人の記憶や個別のツールに頼ったファイル、フォルダ、URL などの管理がビジュアル的に一元管理できるようになる。このことによって、IT 化されたオフィス業務のほぼすべてのリソースへのアクセス作業を効率化できるようになる。「開けっば」はこのような目的で開発されたツールである。

#### **4. 2 「メルサポ」開発の目的**

電子メールは企業活動の情報通信に必要不可欠なツールであるが、利用が急拡大する中でメール関連作業の効率やマナーの問題が一段とクローズアップされてきている。利用頻度が増すほどに便利さや快適さが要求されることはツールの宿命であり、以前からメーラに対して組織ユースとしての格段の使い勝手向上を期待していた。しかしながら、個人ユースをベースとするメーラが主体で、組織全体のメール作業のパフォーマンスを飛躍的にアップできる組織向きメーラに巡り会えないため、やむを得ず、組織のメールパフォーマンスをアップするための第一歩として、メール送信には既存メーラを利用したメール作成支援ツールを開発することとした。「メルサポ」はこのような目的で開発されたツールである。

### **5. オフィス業務効率化ツールの特徴**

オフィス業務効率化ツールとして開発した「開けっば」、「メルサポ」の特徴を以下に示す。

#### **5. 1 「開けっば」の特徴**

「開けっば」は、ファイル、フォルダ、URL、メールアドレスなどのリソース情報をプロジェクト単位に管理することができるランチャー型プロジェクト管理ツールであり、以下にその特徴を述べる。

- ① 登録したリソース情報に瞬時にアクセスすることが可能である。現状の運用形態を見てみると、あるプロジェクトに必要な情報が一箇所にまとめられていることは少なく、多くの場合それらはローカルディスク内のファイルであったり、インターネット上のホームページであったり、ネットワーク上の共有リソースであったりと、そのロケーションは様々である。これらのリソースすべてを一箇所に集めることができたとしても、プロジェクトメンバごとに必要な情報は異なるので、一箇所集約が必ずしも最適であるとはいえない。したがって、メンバにとっては自分に必要なリソースを仮想的に一箇所に集約して管理することができればよい。このようにパソコン利用者が、自分に必要な情報を仮想集約して軽快にアクセスできるツールが「開けっば」である。
- ② 登録したファイルなどの更新日時をチェックすることができるため、プロジェクト内の複数メンバによるファイル更新を把握する場合などに威力を発揮できる。
- ③ 登録したリソースごとに期限を設定することができるので、簡単なスケジュール(TODO)管理をすることができる。
- ④ 登録ファイルの絶対パス(ネットワーク内の所在場所)が管理されており、ファイ

ルの所在がすぐわかるほか、絶対パス取得並びに絶対パスファイルアクセス機能を使うことによって、極めてシンプルなファイル処理が行なえる。例えば、共通サーバのファイル処理をメールで依頼する場合、依頼者はメール内に処理依頼ファイルの絶対パスを記載しておけば、メール受信者は、その絶対パスで瞬時に該当ファイルを開ける。このようにメールへのファイル添付は不要となり、双方にとって添付ファイルにまつわる煩雑さから解放される効果は大きく、メールサーバやネットワークも負荷が軽減される。

これらの特徴を持つ「開けっば」の画面イメージを図2に示す。

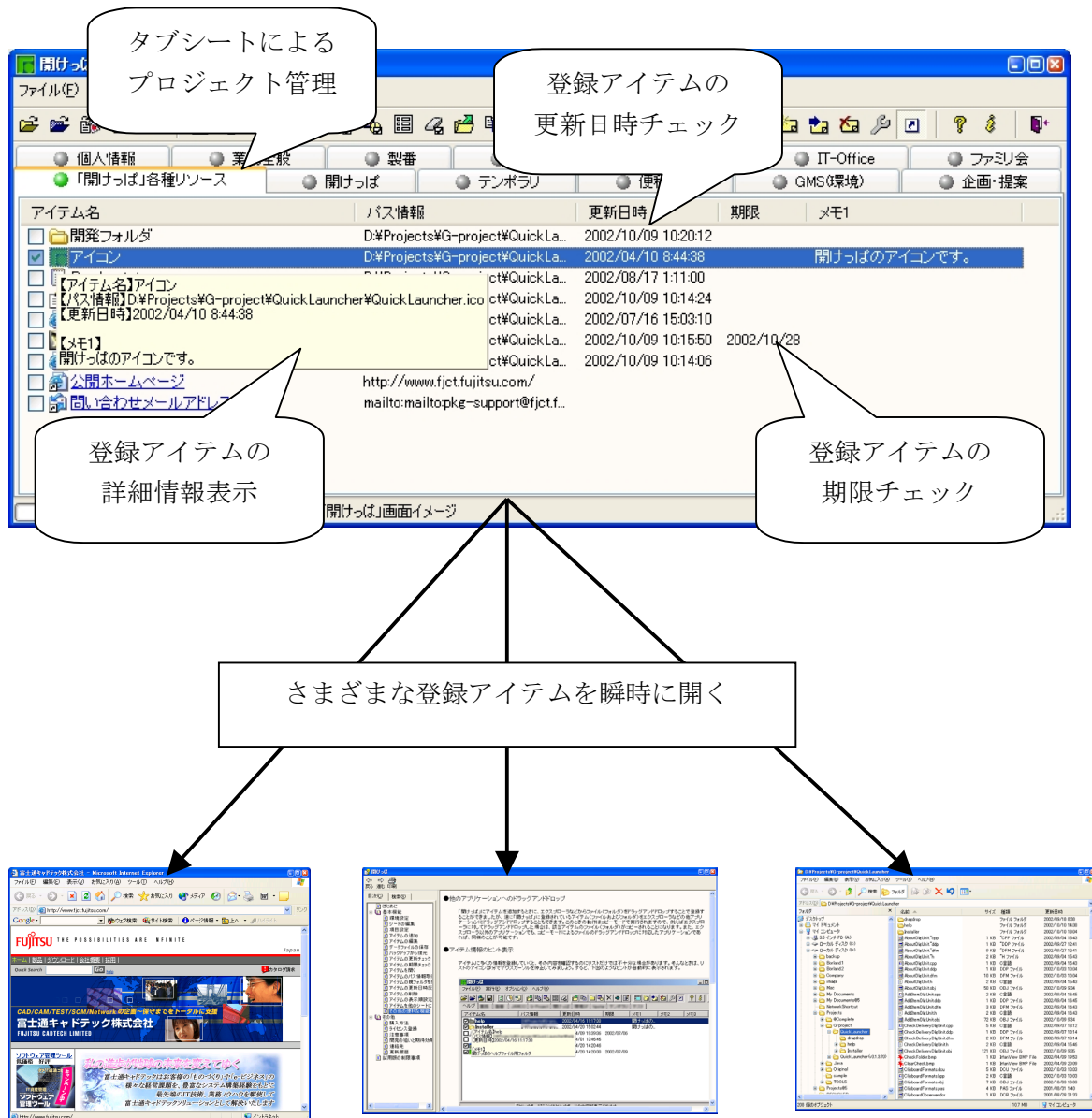


図2 「開けっば」画面イメージ

## 5.2 「メルサポ」の特徴

「メルサポ」は、電子メールの利用が急拡大する中で、企業などの組織におけるメール作業の効率化とマナー向上を図ることができる電子メール作成支援ツールである。以下にその特徴を述べる。

- ① アドレス帳を組織で一元管理し組織の全員が共有できる。したがって、組織変更や人事異動などの情報が的確・迅速に織り込まれた最新のアドレス帳を全員が利用できる。図3に示すアドレス帳は、任意の管理情報を持たせることができ、通常の氏名での宛先指定のほか、その管理情報を検索キーにして宛先指定することもできる。例えば、「総務課」や「部長」などで検索して宛先指定することができる。管理情報の項目と内容で使い勝手が大きく左右されるので工夫が必要である。なお、アドレス帳は人事や総務部門が一元管理し、全員で共有することが望ましいと思われる。
- ② メール本文の先頭に記載する宛先名を自動作成できる。したがって、送信相手に失礼のないようマナーを遵守したメールを出すことができる。現状は、アドレス帳が個人管理であることから、受信メールの宛先に記載された所属や役職名が間違っていることがあり、受信者の心証を害していると思われる。また、宛先名が省略されたメールを受信した場合、同報者が誰か一見して分からずメールアドレスから同報者を調べなければならず、面倒であったり誰か分からなかったりすることもある。これらの問題は、①で示す情報精度向上と相まってこの宛先名自動作成機能によって解決される。図3に自動作成された宛先名の一例を示す。
- ③ Wordなどで作成された一般文書やExcelで作成された帳票内の氏名を選択することで宛先指定ができる。従来は、メーラのアドレス帳から送信先を個別に指定する必要があり、宛先が多くなればなるほどその作業は面倒になり、間違いも起こりやすかった。しかし、メルサポを使用することによってこのような宛先指定が簡単化される。図4に示す例は、Excelで管理されている社内の委員会名簿と資格取得者名簿であり、この名簿のセル（氏名や所属など）を選択することで宛先を指定することができる。社員情報などメールの宛先となる情報を多く扱う総務・教育・人事部門や管理職などにとって、メールの宛先指定が極めて簡単にできる。

メールアドレス	社員番号	氏名(正式)	氏名(略式)	姓	名	性	身分	役職	役職(兼務)	所属部署	所属部署(略称)	所属フロア/階	所属(職務)	拠点	会社名
hokai@merusapo.com	1960001	北海道太郎	北海道	北海道	太郎	男	社員	社長						東京	共済
somori@merusapo.com	1965001	香森次郎	香森	香森	次郎	男	社員	取締役	部長	総務部	総務			東京	共済
iwate@merusapo.com	1970002	岩手三郎	岩手	岩手	三郎	男	社員	課長		総務部	総務			東京	共済
skita@merusapo.com	1985003	秋田小町	秋田	秋田	小町	女	社員			総務部	総務			東京	共済
miyagi@merusapo.com	1990005	宮城智恵子	宮城	宮城	智恵子	女	社員			総務部	総務			東京	共済
yamagata@merusapo.com	1978010	山形四郎	山形	山形	四郎	男	社員	取締役	部長	営業部	営業			東京	共済
fukushima@merusapo.com	1972004	福島智恵子	福島	福島	智恵子	女	社員			営業部	営業			東京	共済
tochigi@merusapo.com	1983013	栃木乙女	栃木	栃木	乙女	女	社員			営業部	営業			東京	共済
ibaraki@merusapo.com	1996021	茨城太郎	茨城	茨城	太郎	男	社員			営業部	営業			大阪	共済
saitama@merusapo.com	1970027	埼玉多摩子	埼玉	埼玉	多摩子	女	社員	取締役	部長	技術部	技術			埼玉	共済
chiba@merusapo.com	1976070	千葉太郎	千葉	千葉	太郎	男	社員	課長		技術)種崎課	技術)種崎			埼玉	共済
ichi@merusapo.com	1981003	東京一区	東京(-)	東京(-)	一区	男	社員			技術)種崎課	技術)種崎	環塊		埼玉	共済
ni@merusapo.com	1985002	東京二区	東京(二)	東京(二)	二区	男	社員			技術)種崎課	技術)種崎	環塊		埼玉	共済
sai@merusapo.com	1989008	東京三区	東京(三)	東京(三)	三区	男	社員			技術)種崎課	技術)種崎	宇宙		埼玉	共済
tsu@merusapo.com	1998009	東京四区	東京(四)	東京(四)	四区	男	社員			技術)種崎課	技術)種崎	実業		埼玉	共済

図3 アドレス帳の一例



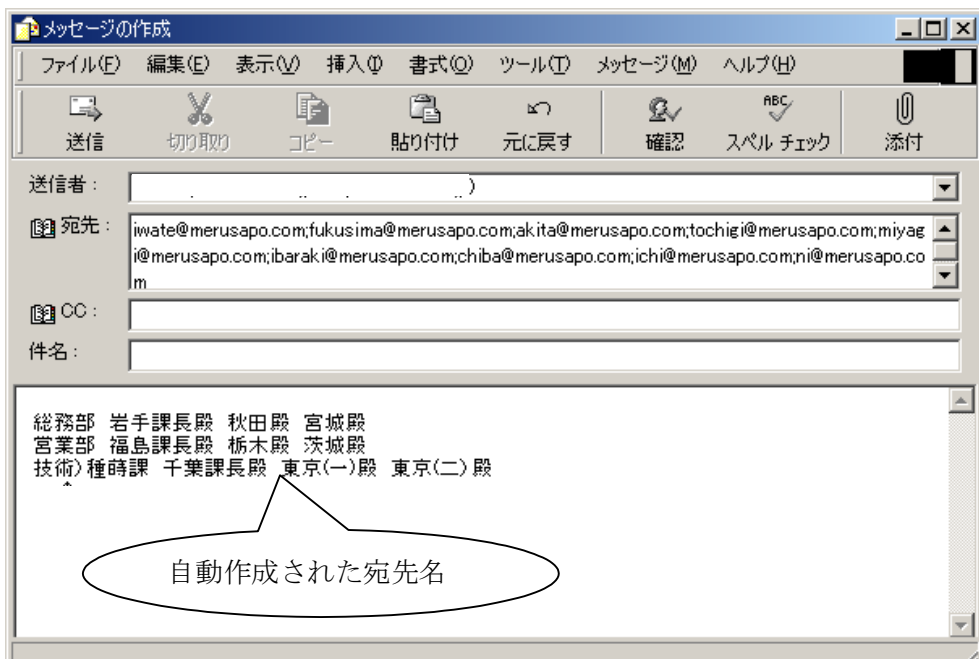


図4 宛先名の自動作成例

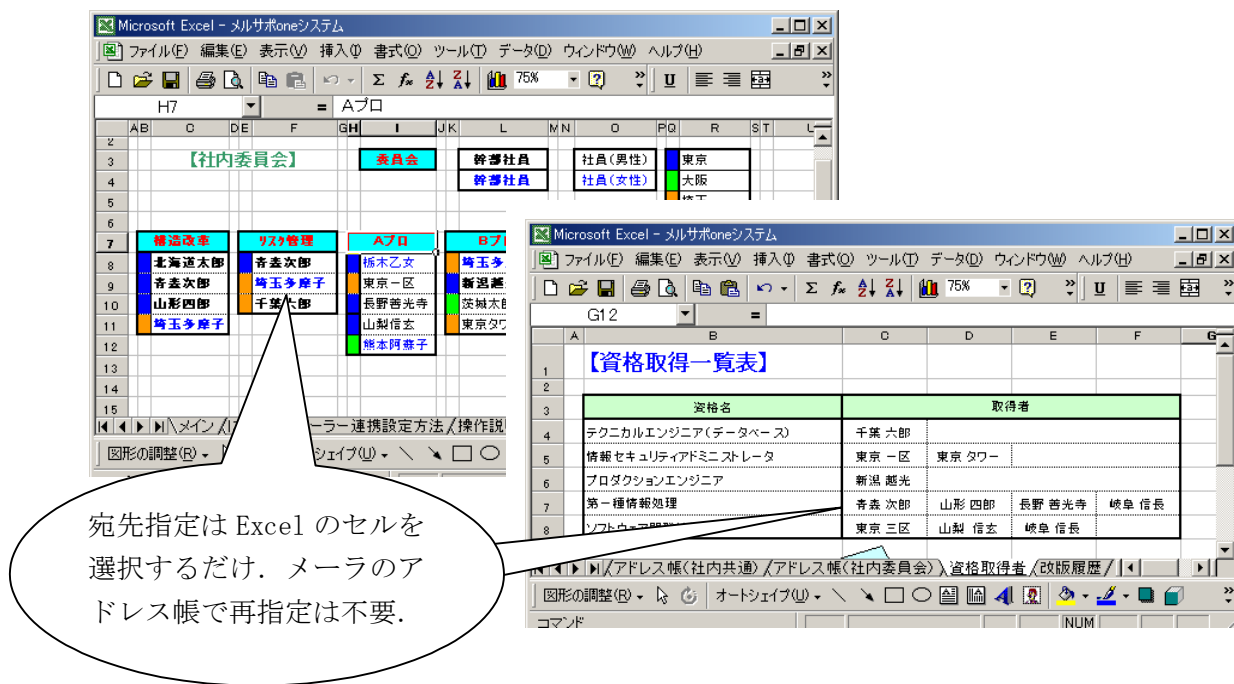


図5 Excel のセル選択による宛先指定例

## **6. 適用効果と今後の課題**

今回開発した「開けっぱ」と「メルサポ」は社内で全面適用され、所期の狙いである1人1日5分の効率化に貢献している。特に「開けっぱ」は、多くのサーバにアクセスして多種多様な情報を処理する管理職やリーダ層を中心に重宝され、好評を得ている。こうした社内適用成果を踏まえて、より多くの方々に利用して頂くべく両者をオンラインソフト登録したところダウンロードは予想以上に多く、便利さへの欲求が広く確認できたことに意を強くしている。

今後の課題としては以下のようなことがあげられる、ある作業に特化したツールというのは使用方法が限定されるため、その後の拡張の余地はあまり残されていないが、今回私たちが開発したツールは、利用者が工夫してより快適な環境を作り上げることができる。したがって、多くの利用者がノウハウを共有し、組織全体のパフォーマンスアップを図ることが重要である。今後の機能拡充として、「開けっぱ」については、できるだけ多くの人に、リソースアクセスのポータルとして活用していただけるようにパワーアップしていきたい。また、「メルサポ」については、メール情報管理やメール記載内容に基づくアクション管理などに着目して拡充を図りたい。利用者の要望を織り込みながら、これらのツールをよりよいものにしていきたい。

## **7. おわりに**

パソコン操作やメールなど日常当たり前のように行なわれている作業の中で、多くの方は疑問を持たずに与えられた環境に満足したまま作業を遂行していることが少なくない。今回、私たちが開発したツールは、物づくりにおける「カイゼン」思想のオフィス適用として、日常業務の当たり前と思われる作業の中の、個人にとっては些細であるが、組織にとっては膨大な無駄を減らすための一部となる。グローバル競争の中で一段と重要性を増しているオフィス業務の効率化のため、さまざまなアプローチでIT化と有効利用が推進されている。この中で定型化できる作業については、比較的容易に効率化を実現できると思われるが、非定型作業を如何に効率化していくかが重要な鍵となる。そういった意味で今回私たちが開発したツールは、オフィス業務に従事する多くの方々のパソコン作業に軽快さと快適さを提供できるものであり、実際にそのような評価をいただいていることを糧に、今後も「カイゼン」ツールを企画・開発し、オフィス業務の効率化に貢献していきたい。