

---

---

# グループウェアを有効活用し社内顧客視点に立った 社内管理ルール of 徹底と事務作業の生産性向上に向けて

北海道リコー 株式会社

---

## ■ 執筆者 Profile ■



伊藤卓治

1974年 北海道リコー（株）入社  
システムエンジニア担当  
1980年 本社 管理部 電算担当 業務担当  
1997年 関連会社 管理業務担当  
1999年 システム営業部業務担当  
2003年 現在 NSC所属 営業支援担当

## ■ 論文要旨 ■

当社では96年よりグループウェアが導入され運用を開始した。

当初は、メール、掲示板等の導入から始まり徐々に活用範囲が広まってきた。

しかし、管理部門からは社内管理通達、就業規則などの伝達、共有化のデータベース化が図られてきているが、内容的には一方向的に行われる傾向があり、浸透性・有効性・検索の容易性という面では利用者側（現場）からすると必ずしも活用し易いとは言い難い面があった。

そこで、グループウェアの持つ本来の機能を生かし、本当のツールとして、活用する側の立場を意識しFAQ的マニュアル等のデータベース構築を図ることにより、社内管理ルールの徹底、浸透、活用性を高め、社内間の無駄な問合せ、書き方が判らないための起票ミスによる書き直し等の非生産的な仕事の低減化を実現できた。

今回の取り組みは、一部門の一個人として活動したものであり今後全社としての展開、浸透を図り会社全体として社内管理ルールの徹底ならびに事務の生産性向上を図っていきたい。

## ■ 論文目次 ■

<b>1. はじめに</b> .....	《 3》
1. 1 当社概要	
1. 2 テーマ取組のきっかけ	
<b>2. 従来の情報伝達・共有の問題点の整理</b> .....	《 3》
2. 1 紙での情報伝達・共有の問題	
2. 2 電子化による問題	
<b>3. 電子化を有効に機能させるための課題</b> .....	《 4》
<b>4. データベース化するにあたっての実施事項</b> .....	《 4》
4. 1 必要情報項目の検討	
4. 2 登録方法の検討	
4. 3 データベース開発	
4. 4 データベースの運用・定着	
<b>5. データベース構築により得られた効果</b> .....	《 7》
<b>6. 今後の課題</b> .....	《 7》
<b>7. おわりに</b> .....	《 7》

## ■ 図表一覧 ■

<b>図 1</b> システムの概要 .....	別紙添付
<b>図 2</b> 検索画面 .....	《 5》
<b>図 3</b> 検索からの展開画面（税法ルール画面） .....	《 6》
<b>図 4</b> 検索からの展開画面（伝票起票サンプル画面） .....	《 6》

## 1. はじめに

### **1. 1 当社概要**

当社は北海道地区において事務機器、情報機器販売をしており、またオフィスの業務および情報システムの改善のためのネットワークやシステムの企画構築、運用、サービスなどを提供している。

商品の提供に当り、主要市に拠点があり営業活動を展開している。

### **1. 2 テーマ取組のきっかけ**

昨今の会社を取り巻く環境の変化も激しく、それに伴い販売に関するルール等もリスク管理上実態に合わせて変更せざる得ない状況である。

97年に関連会社に派遣となり2年後に北海道リコーにもどり部門の業務担当になったが、会社としての最新ルールがどのようになっているか確認しようとしてもどこに基準書があるのか判らない、営業マンから聞かれてもタイムリーに答えられない、改定前の覚えていたルールを伝えてしまうといった問題が起っていた。このような当り前のことができているという事に自分なりに危機感を覚え今回のテーマに取組んだ。

## 2. 従来の情報伝達・共有の問題点の整理

### **2. 1 紙での情報伝達・共有の問題**

- ① グループウェアを導入する前は、紙での通達を行っており全員にスピーディに確実に伝わっているかの確認が実質不可能である。
- ② 部店により事務処理のバラツキが発生している。
- ③ 運用ルールが変わっていくが最新の状態で管理できていない。
- ④ 必要な時に必要な情報がタイムリーにわからない。
- ⑤ 現場からいつも同じような質問を受けて同じ返答を繰り返している。
- ⑥ 新人や中途入社の人に体系立てて説明できるマニュアルがない。

等々の問題が起きており紙での情報伝達・共有の限界を感じていた。

### **2. 2 電子化による問題**

グループウェア導入後は通達などが電子で行われるようになりスピーディに確実に伝達出来るようになった。しかし、下記のような問題が発生してきた。

- ① 色々な情報のデータベース化が図られてきたが、どのデータベースを見たら必要な情報が得られるのかわからない。
- ② 電子での情報伝達・共有がされるようになったが、体系立てられた情報の蓄積になっていないため後から調べようとした時、タイムリーに見れない。
- ③ 基幹業務処理に関し、まだ紙のマニュアルに頼って電子化が遅れており改廃の差替えが大変であり部店により業務処理のバラツキが発生して居る。
- ④ どれが最新のルールか判らず不明点はいちいち本社に確認の問合せをしていた。

### **3. 電子化を有効に機能させるための課題**

現場が使いやすいデータベースとはどのような条件か

- ① 『必要な人が、必要な時に、必要な情報を』タイムリーに見れること
- ② ルールの改定が全員にスピーディに伝達・浸透できること
- ③ 知りたいことを容易に検索できること
- ④ 維持・運用が容易にできること（全員に同じ品質の情報が提供できること）
- ⑤ 社内ルールだけでなく、自社に関係のある法的ルールも見れるようにすること
- ⑥ 無駄な社内問合せをなくすること
- ⑦ 起票ミス等による無駄な作業をなくすること

以上の点を考慮したものとする。

### **4. データベース化するに当たっての実施事項**

#### **4. 1 必要な情報項目の検討**

- ① 過去に多くあった問合せ項目の洗い出し
- ② 社内ルール以外にデータベース化したほうがいい情報項目は何かの洗い出し  
※守るべき税法などで決まっています営業上関係のあること
- ③ 知ってもらった方がいい現場に役立つ情報項目は何かの検討
- ④ 書き間違いの多い書類、伝票は何かの洗い出し

#### **4. 2 登録方法の検討**

- ① 検索しやすい登録のしかたは（利用者側にたった視点）
- ② どのような分類で情報を整理するか  
※業務プロセス，行為（～したい）など
- ③ どのように質問してくるのか
- ④ 理解しやすい記述とはどのようなレイアウトか

上記事項について検討をおこない開発に着手した。

#### **4. 3 データベース開発**

社内で使用していたグループウェアは当社が販売している製品であり、開発技術者もいるが社内利用のために依頼することが難しかったため、自分で勉強して開発することにした。システムの概要は別紙 図1に示す。

そのため、開発に時間を要してしまい当初予定のリリースが遅れてしまった。

但し、仕様内容については自分がよく把握していたためほぼ満足するものとして提供できた。データベースの内容については、図2，3，4に示すとおりである。

#### 4. 4 データベースの運用・定着

- ① DB名を『業務処理ヘルプ』とし、部門全員へ運用開始をする旨の一斉案内をメールにて実施
- ② DBへ登録した事項に対して問合せしてきたときはDBに書いてある旨を伝え直接は答えないようにし、見るくせをつけさせた。
- ③ DBに登録のない内容については口頭で答え、後からDBへ追加登録し登録項目の充実を図った。

導入当初はやはり、なかなかDBを見ず、口頭での問合せが多かったが根気よく上記②、③を繰り返すことにより、定着させるのに2ヶ月ほどかかったが、問合せ件数も少なくなり、事務処理ルールの徹底を浸透させることができ、また、事務処理の生産性向上が図れるようになった。

データベース内容

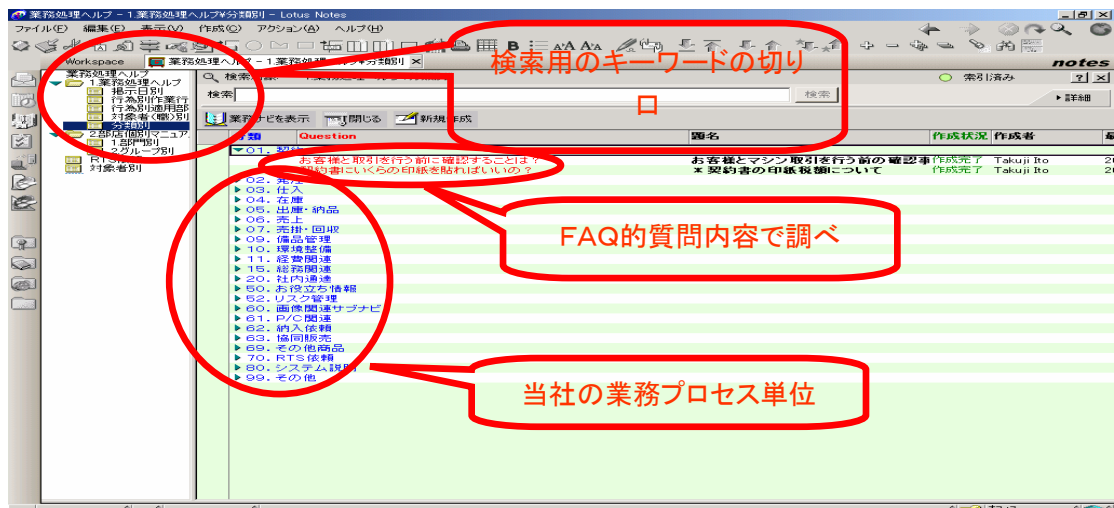


図2 検索画面

検索画面からの展開画面

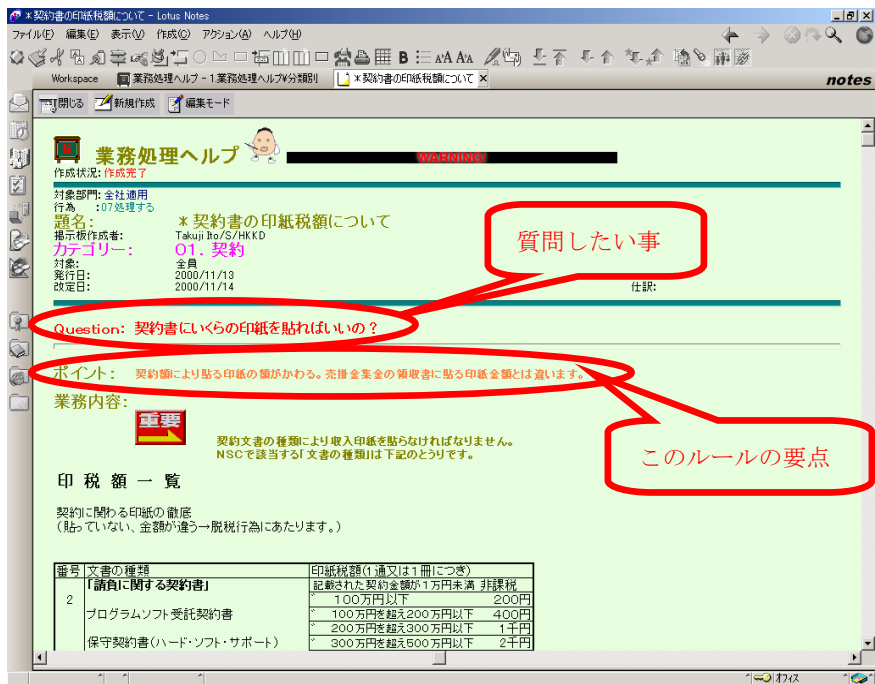


図3 税法ルール画面

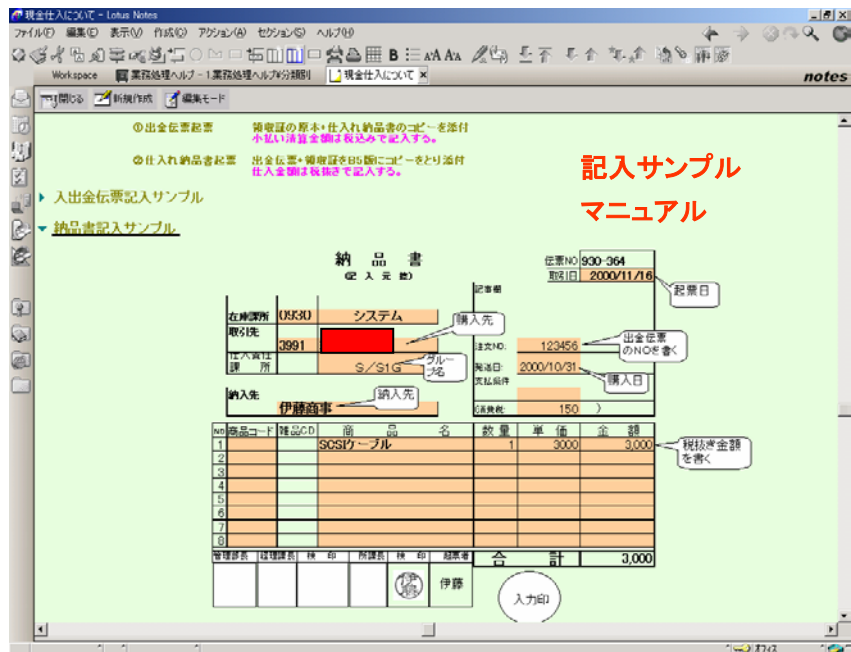


図4 伝票起票サンプル画面

## **5. データベース構築により得られた効果**

### (1) 定量的な効果

- ① 毎月同じような問合せがあったが、定着後はほぼ0件となった。  
月平均問合せ 15件×3分/回(対応時間) = 45分/月の削減
- ② 経費伝票等の起票ミスが導入前に比べてほとんどなくなった。  
月平均の起票ミス 10件×4分/ (書直し, 確認時間) = 40分/月の削減  
※定量的な削減効果としては少なかった。

### (2) 定性的な効果

- ① 会社の事務処理ルールを明確にして再徹底がはかれた。
- ② 精神的なストレスから開放された。(この効果は業務としては大きい)
- ③ 前向きな仕事に時間をとれるようになった。
- ④ グループウェアの持つ情報の共有化, 有効活用を生かすことができた。

## **6. 今後の課題**

今回の活動は1部門内での活動であり, 部内評価を踏まえ全社レベルでの展開を図るための提案をし, 全社的な事務処理のリスク管理と生産性向上に役立てていく必要がある。また, 今回は徹底して欲しいこと, 利用者からの質問や, 間違いの多い情報を登録したものであり会社としてのルール等が全て網羅されていないので, 今後, さらに内容を充実させる必要がある。

## **7. おわりに**

現在は, 業務担当から営業支援職へ異動になり, お客様を訪問しお話しする機会が増えたが, まだまだお客様においてもIT活用による情報の共有化や有効活用についての認識が低いと感じている。

今回の社内実践事例をもとに, 利用者視点という観点からお客様へのIT活用による利便性を理解していただくよう働きかけて導入促進していければと考えている。

システムの概要

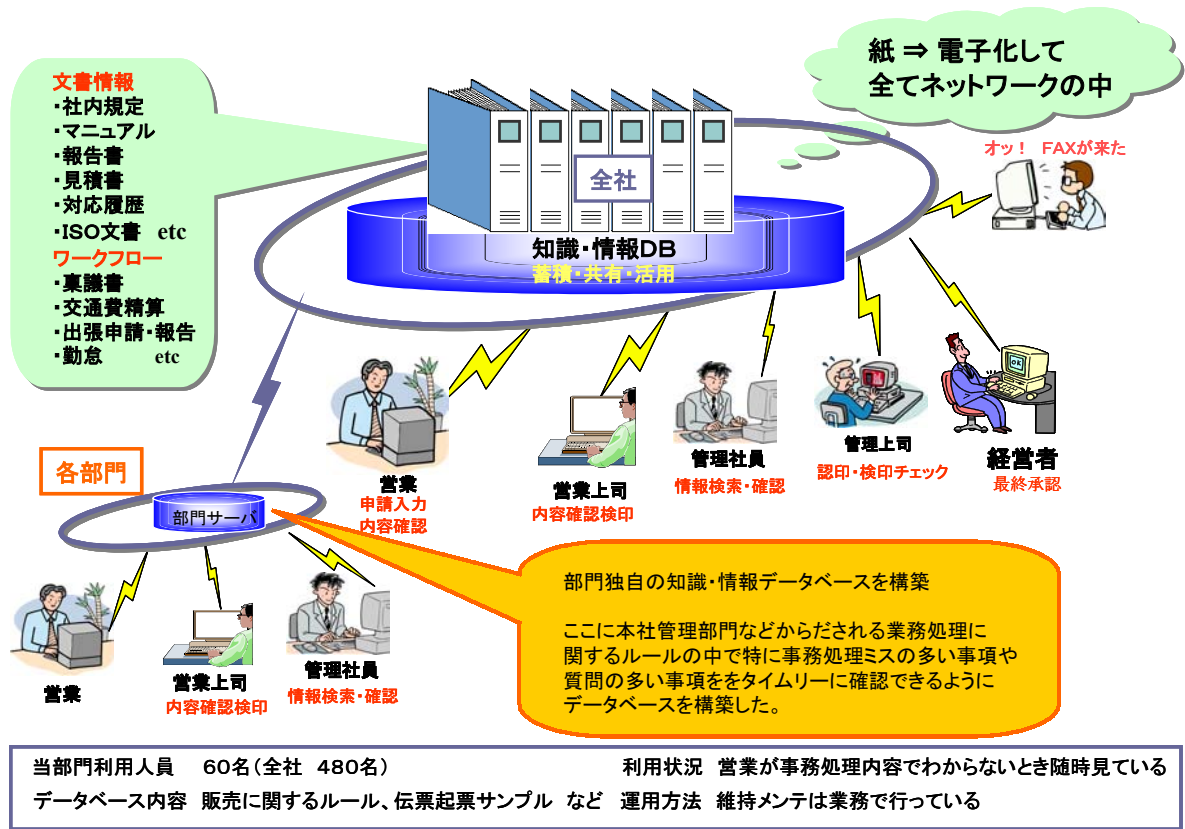


図1 システムの概要