

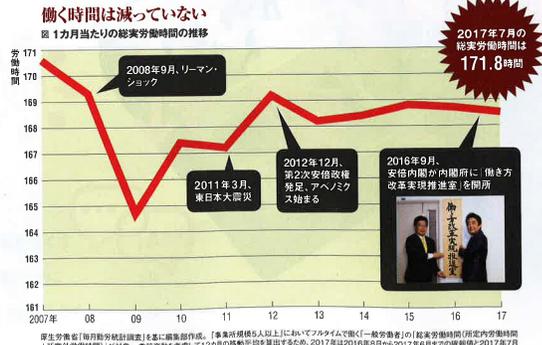


ムダな仕事を無くす

働き方改革の号砲が鳴って1年、労働時間は1日時間も下がっていない。だからこそ大上段に構えず、まず目の前をムダを減らしたい。手軽で効果が高いITサービスやソフトから示そう。

「人々が人生を豊かに生きていく。同時に企業の生産性も上がっていく。日本がその中で輝いていく」――。内閣官房に「働き方改革実現推進室」を設置した際、安倍晋三首相がこう宣言してから1年がたった。 「長時間労働を自覚する社会を変えていく」とした安倍首相は「働き方改革は最大のチャレンジ」との認識を示したが、皮肉にもその認識は正しく、労働時間はほぼ横ばいが続く。厚生労働省が公表する実労働時間（パート社

員除く）をみると、2016年が168.7時間なのに対し、2017年（2016年8月から2017年7月までの12カ月移動平均）が168.5時間。ここ1年で1カ月当たりわずか12分しか減っていない。 ここで手をこまねているのは成長を維持できない。働き手となる15～64歳の人口は既に年間70万人のペースで減っている。掛け声以上に働き方改革は喫緊の課題となっている。 生産性を上げるにはまず目先の仕事のムダを無くし、やるべき仕事を絞



ソフトロボの活用で定型作業から解放

■ RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション) の概要とRPAテクノロジーズの「BizRobo!」の画面

仕事を覚えさせる「記録」と、覚えさせた仕事をソフトロボに「実行」させる2段階から成る。 ソフトロボによる記録や実行を担うソフトが「RPAツール」だ。RPAテクノロジーズの「BizRobo!」が草分け的存在で導入事例も多い。Windows PCだけで動作するNTTデータの「WinActor」、クラウド上にロボを置く BizteXの「BizteX cobit」などが登場してきている。料金は月数十万円というのが相場だ。 RPAを導入すると作業内容にもよるが手作業に比べて作業効率は数倍から数十倍に高まる。人間と違って作業時間の制約がないため、社員が帰宅後、夜中に作業させるといった使い方も可能だ。非生産的な定型作業による労働時間を減らせる。もちろん人と違ってキーの打ち間違いや入力漏れといったケアレスミスもない。

導入のハードルは高くない。新システムの開発や既存システムの修整といった大掛かりな対応が不要なためだ。実際の導入作業は、人間が実施してい

る作業を1つずつ実施してソフトに「記録」する作業であり、プログラミングというよりも初期設定に近い。 導入時の注意点はソフトロボの稼働状況や作成状況を適切に管理すること。いわゆるロボットの労働管理だ。 RPAは手軽に導入できる反面、現場が野放図にソフトロボを作ってしまうと管理者が不明な野良ソフトロボが増殖しかねない。その現場でも見かける野良Excelマクロの二の舞を防ぐ必要がある。RPAツールの管理機能を使ったり、ソフトロボの作成権限をシステム部門などに集中させたりするなどの手立が必要だ。 RPAは今後、人工知能 (AI) 技術を取り入れて、より高度な自動化を実現できる見通し。条件分岐を自動的に判断したり分析や改善の結果を提案したりといった強化が進むとみられる。

「参加不要では？」 AIが会議後に警告 「会議中にメールをしすぎず」「会

議でほかの作業をしています。参加する必要があるか主催者に確認してください」。議題に無関係な「内職」をする人にとって会議はムダな時間と言わんばかりにAIが注意するのが、日本マイクロソフトの行動分析クラウドサービス「Microsoft MyAnalytics」だ。 同社のグループウェア「Office 365」のメールのほか「Outlook」のスケジュールや会議参加者などのデータを、AIが自動的に分析集計し、「会議時間」「メール時間」「フォーカス時間 (作業に集中している時間)」「残業時間」などを自動的に集計し、利用者それぞれが自身の結果を見られる。管理者はチーム全体の傾向などを把握できる。 Office 365の利用者であれば1人当たり月440円で使える。日本マイクロソフトが社内4部門の41人を対象に4カ月間試行したところ、会議時間が27%減り、「フォーカス時間」が5割増えたという。 AIでムダ取りを促すサービスは人事コンサルティングのマーサージャパンやPwCコンサルティングも手掛け

ソフトロボやAIでムダ取り

■ ムダな仕事を無くすIT製品やサービスの例 (本文格内参照)

製品/サービス	提供先	分類	概要	価格/利用料 (税別)	導入効果が出るまでの目安
①ソフトロボで定型作業を自動化					
BizRobo! RPAテクノロジーズ	ソフト	国内で多数の導入実績を持つRPAツール。人間のPC操作の記録と記録結果のフローチャートによる図示、自動化処理の詳細な修正や実行結果の管理といった機能を一貫して提供する	月額60万円、初期費用50万円	1カ月程度	
WinActor NTTデータ	ソフト	Windows PC上で動作するRPAツール。特定のWindowsアプリのユーザーインターフェースやデータ形式、画面内の画像や座標といった情報で操作を記録するため、自動化の適用領域が広い	フル機能版が年90万円、標準版が8000円から	数日から1週間程度	
BizteX cobit BizteX	SaaS	クラウド上でRPAのソフトロボを実行・管理する。Webブラウザを通じてソフトロボを作成・実行し、ExcelやSaaSで完結している定型作業を自動化できる	月額20万円 (ソフトロボ構築の単位) まで10万円	1週間程度	
②「参加不要では?」、AIが会議後に警告					
Microsoft MyAnalytics 日本マイクロソフト	SaaS	米マイクロソフトの「Office 365」上のデータを自動的に分析・集計して「会議時間」「メール時間」などを表示する。それぞれの時間をAIが分析し、「会議中にメールをしすぎず」といった注意を促す	1人当たり月440円など	約2週間	
働き方改革 AI改善改善支援サービス マーサージャパン	コンサルティングサービス	米マイクロソフトの「Office 365」の分析機能「MyAnalytics」を使って、業務時間の内訳分析や働き方のアドバイスを自動化し、組織改革や現場への改善プロセスの定義も図る	500万円から、標準料金は1000万円～1500万円	12～16週間	
ワークスタイルアナリティクス PwCコンサルティング	コンサルティングサービス	米マイクロソフトの「Office 365」やグループウェアの「G Suite」のメールやオンラインチャットなどのデータが時間配分などを可視化し、人事評価やモチベーションを合わせて分析。結果を踏まえて改善方針を指導する	PoC (概念検証) が600万円から、本番稼働は1万円	PoCの提供で最速1カ月半	
③データ入力の手間を省く					
Concur Expense (コンカー-日本法人)	SaaS	経費精算クラウドサービス。交通系ICカードやクレジットカードの決済データを取り込んで明細の入力を省略できる。専用のスマホアプリで従業員が領収書を撮影して申請したり、上司が承認したり可能	月額3万円から	1カ月程度	
dDREAMS (ドコムシステムズ)	SaaS	メールやスケジュール管理、社名管理、勤怠管理、決済ワークフロー、経費精算、給与計算などを統合したクラウドサービス。各種機能が自動的に連携して従業員の負担を減らす。スケジュールに出張先を入力すると、会社支給の通勤定期間を加味した往復交通費などを自動計算したうえで、上司に出張旅費精算の申請が書き、上司が承認すると旅費精算まで自動的に処理する	1人当たり月7500円から	6カ月程度	
④ネットの隅に外部アシスタント					
Gaster (ガスター)	BPOサービス	秘書業務やホワイトカラーの事務作業に特化したクラウドソーシングサービスを提供する担当者は全員在宅勤務のため、オンラインで対応できる業務を請け負う	月12万円 (3カ月契約) 1週間程度	1週間程度	
⑤「選り好み」に選んでも、PCなど強制終了					
IDU (アイディーユー) 富士通エナジス	SaaS	常駐ソフトが勤怠管理システムと連携し、勤務時間のみに利用できるように。定時退社を促すメッセージをポップアップ表示。利用時間は従業員ごとに変更できる	44万2500円 (50人利用の場合)、SaaSは1人当たり月980円	数日から1週間程度	
CLOMO MDM アイキューブシステムズ	SaaS	「ワークスマー」機能は業務時間外のアプリ利用などを制限したり、制限したりできる。勤務時間外はスマホのホーム画面から対象アプリが入れなくなる	1人当たり月300円から、3日程度、初期費用は1万9800円	3日程度	

RPA: BizRobo!テクノロジーズ、WinActor: NTTデータ、BizteX: BizteX、Concur Expense: Concur、dDREAMS: ドコムシステムズ、IDU: アイディーユー、CLOMO MDM: アイキューブシステムズ、Gaster: ガスター

込む。そのうえで同僚や取引先などのやり取りが必要な仕事と自分だけで完結できる作業に分け、それぞれの効率を上げると良い。 働き方改革というと全社で取り組む大掛かりな印象を受けるが、もっと手軽に着手できる。安価で効果を出しやすい製品やサービスが続々と登場しているからだ。以下、15のジャンル別に

交通費精算の手間を全社で削減

図 武蔵コーポレーションがコンカー日本法人の経費精算クラウド「Concur Expense Standard」を活用する様子



子データを紙の領収書の代わりに使えるようになった。従来必要だった「紙の領収書を台紙に貼って提出する」という手間が一切不要になるのだ。

連携はさらに広がっている。2017年6月には時間貸し駐車場のパーク24と提携。パーク24が発行する法人向けカード「タイムズビジネスカード」で時間貸し駐車場を利用すると、駐車場所や日付、金額といったデータを自動で取り込める。

さらに2017年に入って、リコーチャパンや富士ゼロックスの複合機、あるいはPFUのスキナーでスキャンした領収書からも経費データを自動的に反映できるようにしている。

経費精算だけでなく、社員が使う様々な業務用アプリケーションを統合することでデータ入力の手間を減らす製品もある。ドコモ・システムズの「dDREAMS」だ。

dDREAMSはメールやスケジュール管理、社員名簿といったオフィス用クラウドサービスの定番機能から、勤怠管理や決済ワークフロー、出張旅費の申請や精算、給与計算などの機能も統合する。様々な機能がワンパッケージになっているメリットは2重入力が必要ない点だ。

例えば、勤務時間外に会議を開催する場合、スケジュール管理画面から開催時間と参加者を選ぶと、施設管理機能を通じて会議室を自動的に予約し、参加者の上司には残業申請の決済ワークフローが飛ぶ。上司が承認すれば会議の終了時刻が退社時間として参加者の勤怠管理に自動登録される。

出張する場合、スケジュールに行き先を入力すると、通勤定期区間を考慮した往復交通費などを自動的に計算して、出張後に上司に旅費の精算申請が自動的に飛ぶ。上司が承認すると旅費精算まで自動的に処理が進んでいく。dDREAMSはもともとNTTドコモ

の社内システムだったのを改良して製品化した。ドコモはdDREAMSの利用で1人当たり1日40分のムダを減らせたという。

ネットの向こうに外部アシスタント

多忙な時、作業を補助してくれるアシスタントがほしいと思ったことはないだろうか。今、その願いはクラウドソーシングでかなえられる。

提供するのは秘書業務やホワイトカラーの事務作業に特化したクラウドソーシングサービスを営むキャスターだ。「Caster」と呼ぶサービスは顧客とやり取りして業務の依頼を引き受ける同社の「フロントディレクター」が、様々なスキルを持った「CasterBIzアシスタント」に業務を振り分ける。

スキルは多種多様だ。人事総務や経理事務、マーケティング、秘書業務に加え、カスタマーサポートやWebデザインもある。

名刺の出張データ化サービスを手掛けるスキャンマンはCasterを社員の負担軽減に活用していたが、その後全社員のアシスタントとして拡大採用し、ルーチンワーク全般を任せている。結果、同社はバックオフィスの担当者が1人しかいないという。

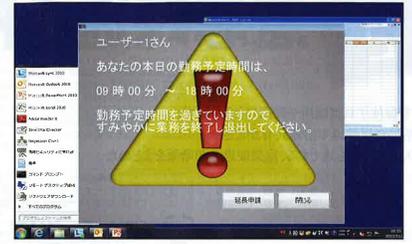
Casterの特徴は業務を請け負う全員がリモートワークの形を採っている点。必然的にオンラインで対応可能な業務を依頼する。業務対応時間は平日朝9時から夜6時まで。1か月の利用実働時間の上限は30時間という。利用料は3カ月契約の場合で月12万円だ。

「速やかに退出を」PCなど強制終了

働ける時間を物理的に制限すること

PC強制終了で仕事のムダを削る

図 富士通エフサスの「IDリンク・マネージャー」の画面



で、勤務時間内に効率よく働くための工夫を促す。そうした効果を期待できるのが富士通エフサスのソフト「IDリンク・マネージャー」だ。

同ソフトはPCに常駐し、勤怠管理システムと連携して、就業時間内のみPCが使えるように制限する。定時退社を促すメッセージをポップアップ表示するため、帰りやすい環境づくりにもつながる。

1人ひとりの就業時間に合わせた運用や、強制的にPCを使用不可能にすることも可能だ。ポップアップするメッセージ画面は常に最も手前に表示され、最小化などはできず、マウスでスライドさせて画面外に追いやってもすぐに元の位置に戻る。

「残業が必要」と社員が判断した場合、申請画面から残業時間や理由を上司に申請する。上司がスマホなどから承認すると時間外でもPCが使えるようになる。上司は部下の勤務内容正確に把握でき、不要な残業を抑止できる。同ソフトは残業を禁止するのが目的ではない。「社員の時間外労働に対する意識改善を支援したい。上司と部下が仕事のムダ取りや効率の高め方を話し合うきっかけにしてほしい」と富士通エフサスは話す。

利用料は50人が使う場合で44万2500円。SaaS(ソフトウェア・アス・ア・サービス)版は標準料金1人当たり月980円だ。約60社が導入し、1社当たり平均2000人が使う。業種別に見ると建設業が約20社と多い。

スマホやタブレット向けにも強制的に仕事をできなくするサービスがある。アイキューブドシステムズのMDM(モバイルデバイス管理)クラウドサービス「CLOMO MDM」は業務時間外にアプリを使えなくしたり利用状況を把握したりできる機能「ワーク・スマート」を搭載する。

所属部署や個人ごとに業務時間と時間外にそれぞれ利用できなくするアプリを設定できる。業務時間外になるとメールや営業支援などの業務アプリが使えなくなり、スマホやタブレットのホーム画面からアイコンが消える。一律に時間外の利用を禁じるのではなく、申請の都度、時間外でもアプリ利用できるようにもしている。時間外に専用アプリから時間外のアプリ利用を申請すると、直ちにアプリが利用できるようになる。申請内容やアプリの利用履歴といったログは集約され、会社が時間外労働の実態をつかみやすくしているという。