

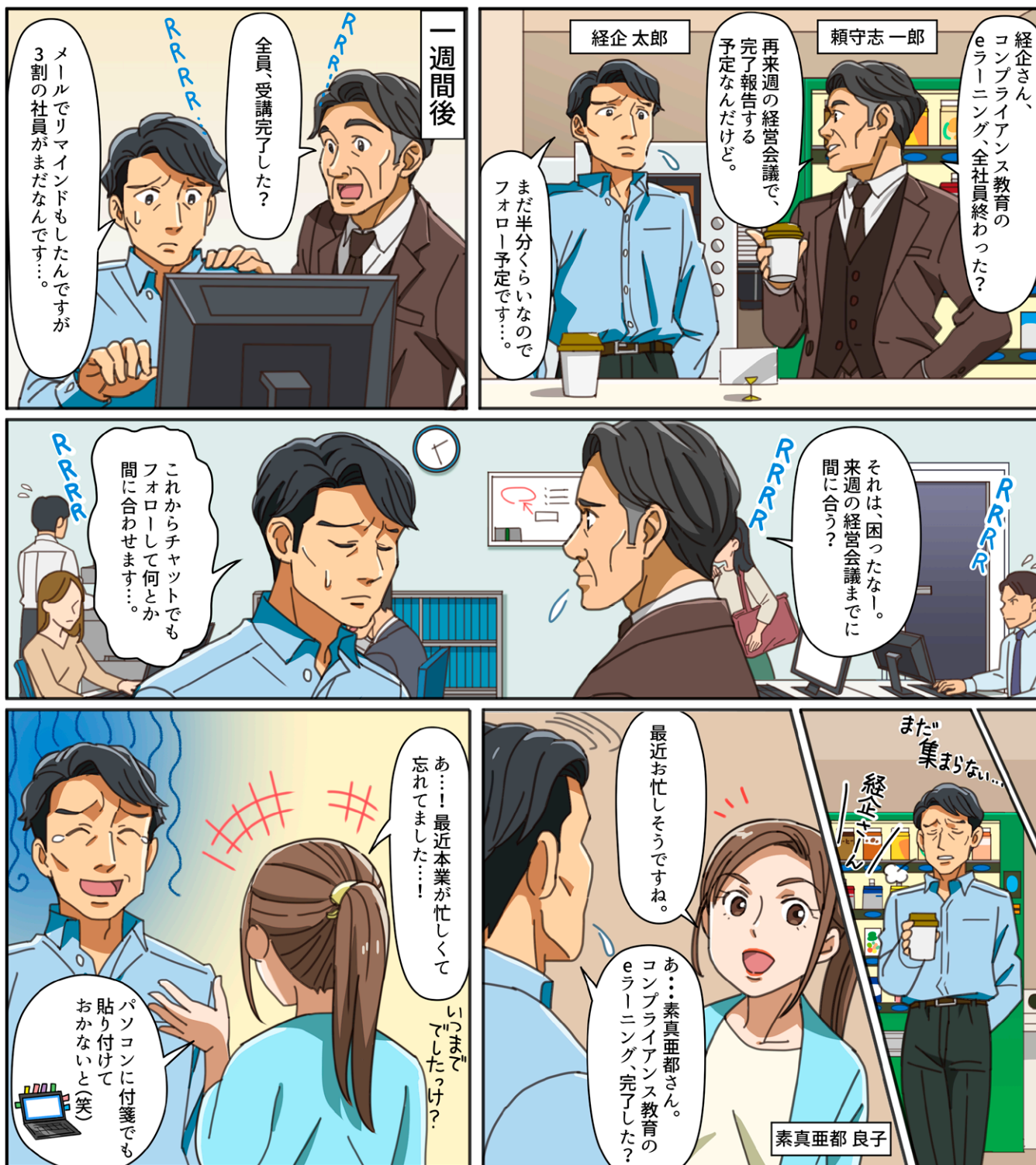
マンガでわかる

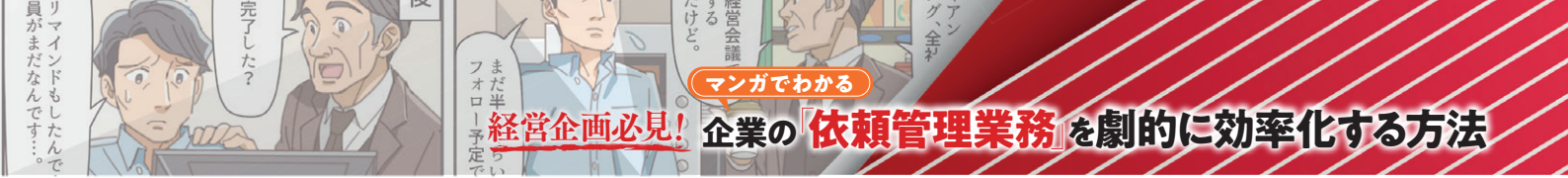
経営企画
必見!

企業の「依頼管理業務」を 劇的に効率化する方法

コンプライアンス強化のために行う研修やセキュリティ対策の実施状況を把握するために全従業員に対する依頼や調査など、依頼を発信する会社側も依頼を受ける現場側も間接的な業務が急増している。とくにESG経営の実現に動き出している企業では、こうした全社依頼も増えるだろう。そうした中、間接業務（ノンコア業務）に忙殺され、本業（コア業務）に集中できる時間が圧迫されてきたと感じる人も多いのではないかな。中堅メーカーA社の経営企画部でコンプライアンス担当の経企太郎も、同様の課題を感じていた……。

※以下、すべてフィクションです 制作：東洋経済企画広告制作チーム





マンガでわかる

経営企画必見！企業の「依頼管理業務」を劇的に効率化する方法

会社プロフィール

A社は2002年に設立された製パンメーカー。製パン、卸売事業が中心。EC販売にも取り組みはじめ、IPOを控えている規模拡大フェーズの会社。

登場人物紹介



けい さと 経企 太郎 (42歳)

経営企画部 課長
コンプライアンス担当

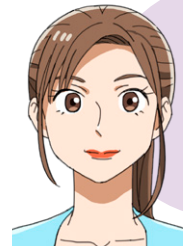
「自己アピールに消極的だが、仕事はできる。本質を見抜く力は抜群」が経営陣の評価。



たの もし いちろう 頼守志 一郎 (55歳)

経営企画部 部長

営業職で何社も渡り歩き、A社でもすぐエースに。50歳から現職。押し出しがよく、柔軟性も高い。人の意見にも耳を傾けるため敵は少ない。



す ま あ と よしこ 素真亜都 良子 (27歳)

EC事業部

明るく物おじしない性格で、上長に改善案を出すことも多い。ガジェット好きで、便利なアプリケーション探しが趣味。新卒入社時、経企がメンターを担当していた。

素真亜都が見つけた、 期限が迫ると色が変わる「付箋」

何十人もの各課取りまとめ担当者にリマインドの催促メールを送り終わって疲労困憊だった経企は、あっけらかんと自らのミスを認める素真亜都に少タイラツとしたが、むしろ救われた気持ちにすんなった。

（それにしても、なんでこんなに忙しいんだろう。IPOの準備は部長が中心になって進めているし……。あれ、そういえばこの1週間、eラーニングの受講フォローばかりしていて、ほかの仕事ができていないじゃないか……。メールやチャットはやたらと送ったけど、コンプライアンス教育関連ばかりだ）

そこまで思考がおよんだところで、素真亜都が手に持っているタブレット端末を差し出しながら話しかけてきた。

「面白いサービスを見つけたから経企さんに伝えたくて探していたんですよ。これ、便利じゃないですか？ 自分に来ている依頼だけが付箋になって表示されるんです。しかも期限が迫ると色が変わるので、一目で依頼対応期限が意識できるんです！」（素真亜都）

素真亜都のタブレット画面に表示されていたのは、日立ソリューションズが提供する「グループタスク リマインダーサービス」の紹介ページだった。「大変だった全社依頼の管理が楽になる」と書かれている。

「依頼の管理？ メールとポータルでの告知以外にやり方があるの？ リマインドとかも簡単にできるのかなあ？」（経企）

「私もほかにやり方はないと思っていたんですけど、このページを読ん

だら認識が変わりました。私もコンプライアンス教育研修の受講漏れがあったじゃないですか。まあ、本業が忙しいと社内からの依頼はつい後回しにしまいますよね……」（素真亜都）

「今後は忘れずに受講してほしいところだけど、言われてみればそうだなあ。『あとで対応しなきゃ』と思っても、すぐにメールやチャットが見つからないこともあるし。メールの件名に『至急』と入れていても、あまり効果がないんだよね」（経企）

「このサービスは、社内依頼の情報を、必ずアクセスするポータルに表示させることができるので、仕事をしながら社内依頼の有無をチェックできるんです」（素真亜都）

「依頼の発信者や各部門長なども実施状況が見えて、回答率が把握できるのはありがたい。リマインドを最小限に抑えられて、エンゲージメント調査などのアンケートの実施やルールの徹底などにも活用できそうだ」（経企）

「しかも、付箋の色で回答期限が意識できて、依頼を探す必要もなくなるし、つい消したくなるのもいいかも。私みたいな忘れっぽい社員にもってこいですね（笑）」（素真亜都）

「そのとおりだね（苦笑）。頼守志さんと話し合ってみよう」（経企）

依頼実施者に表示される操作画面





モチベーション低下を防ぎ、自律性を高める仕組み

経企はその日のうちに頼守志を捕まえ、「グループタスク リマインダーサービス」を紹介。最初は経企と同様に戸惑っていた頼守志も、「依頼者や管理者の手間が減らせそうだと」敏感に反応した。

「当社もIPO準備中だから、それに関連した社内依頼が多くて、みんなに負担をかけていると思っていたんだ。でも、上場企業は人的資本情報などの非財務情報の開示が義務づけられているからやらないわけにはいかないだろう? ノンコア業務が増えると当然コア業務の対応時間が減るから、残業が増えたり、モチベーションが低下したりして、業務の質の低下につながってしまう」(頼守志)

さすがは部長、と経企は内心舌を巻いた。営業パーソン時代、取引先のニーズを瞬時につかむことで有名だったとは聞いているが、社会の潮流と社内の状況をそこまで把握しているとは。

「実は、サービスを提供している日立ソリューションズの調査によると、社内依頼の93%がメールで処理されているそうなんです*1。そして、それらの管理は表計算ソフトでの実施が多いとのことでした」(経企)

「それじゃあ業務負荷が増えるのも当然だなあ。社内依頼の実施、進捗管理、フォローに追われてしまっちはコア業務にも集中できなくなってしまう」(頼守志)

社員のモチベーション低下は業績の悪化や離職にもつながりかねないため、回避したいところだ。加えて、リマインドはする側も、受ける側もストレスがたまる行為だ。

「依頼の発信や管理を、できるだけ人の手を介さなくて済むようにシステム化すれば、付箋を見て、自主的に対応してくれるようになるな。今後IPOが実現したら、グループ会社やサプライチェーンを含めた管理をするために、今後はうちの部から発

信する依頼が増えるかもしれない。今のうちに導入しておくのが正解かも」(頼守志)

時間的余裕の創出がコア業務を充実させる

すぐにA社は「グループタスク リマインダーサービス」を導入。1カ月後、早くもその成果が表れた。社内依頼への期限内の回答率が98%以上に跳ね上がったのだ*2。しかも、依頼直後の回答が増えたのである。

「社内依頼も整理されて余計なリマインド連絡も減ったし、ちょっとはゆとりをもって仕事ができるようになった気がするんだけど、素真亜都さんはどう?」(経企)

カフェテリアでそう声をかけた経企に、素真亜都は鼻高々で応じた。

「すごく楽になりましたし、効率も上がりました。周囲の人たちと話していても、そういう声が多いですよ。私がこのサービスを見つけたおかげですね!」(素真亜都)

「ずうずうしいな(笑)。でも、そのとおりだよ。社内依頼の締め切り前はかなりビリビリした雰囲気だったけど、最近はいつも穏やかで、ネガティブな雰囲気が生まれにくくなっていると思う」(経企)

その後A社はIPOを実現。消費財を製造してきたノウハウを生かし、新たな事業を生み出してさらに業績を伸ばしていった。しかし、オフィス内が殺気立った雰囲気になることはほとんどなく、「働きがいのある会社」としても有名になった。グループ企業全体で、コア業務に専念できる時間的余裕の創出に心を配り続け成長しているという。

*1 日立ソリューションズ調べ(2023年3月)

*2 日立ソリューションズが自社で導入する前の期限内回答率は67%だったが、導入後は98.2%となった(2020年4月から2021年3月の228件)。導入初年度の社内全体の工数削減時間は1万3,422時間だった(従業員数は約6,000名)

グループタスク リマインダーサービスとは

人事・総務部門や情報システム部門などの管理部門などから発信される、企業・組織全体の「重要な作業依頼」を全従業員が「確実に、効率的に」実施することを目的にしたサービスです。従業員への依頼事項を一元管理でき、発信者、部門長、実施者それぞれが、複雑で大変だった依頼の管理を簡単に楽な作業に一変させ、円滑な業務遂行を支援、実現します。