

人事労務・  
総務部門  
必見!

年末調整や各種サーベイの回収も簡単に

# 企業の「依頼管理業務」を劇的に効率化する方法

人事労務・総務部門の業務で大変なものの1つが年末調整だ。従業員への依頼、回収といった業務に忙殺されて、ほかの業務の対応が難しくなってしまう。中堅素材メーカーB社にも、そんな悩みを抱えている人事労務・総務担当者がいた。

※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





## 会社プロフィール

創業50年目を迎えた中堅素材メーカー。高い技術力で高機能製品を供給している。产学官連携などオープンイノベーションにも積極的。DX推進も順調に進み、現在はハイブリッドワークを実践中。社内の連絡はチャットが主流。

## 登場人物紹介



たなか そうむ  
**田中 総務 (38歳)**

人事・総務部 総務担当  
新卒で入社以来、バックオフィス業務に従事。情報システム系に詳しく、社内システムの運用マニュアルの作成も得意としている。



すずき じんじこ  
**鈴木 人事子 (39歳)**

人事・総務部 人事担当  
大手電機メーカーで人事パーソンとしてキャリアを積み、B社にはスカウトで入社。人懐っこい性格で、人事総務部のムードメーカーでもある。



やまだ わすれた  
**山田 忘多 (32歳)**

営業部 主任  
営業成績は断トツだが、営業以外の業務をおろそかにする傾向がある。経費精算など社内書類の提出遅れの常連で、人事・総務部門から目をつけられている。

## 本業と間接業務が混在し、管理しにくい状況

人事・総務部の田中は怒るそぶりは見せたものの、それほど、営業部の山田を責める気持ちはなかった。顧客への対応が最優先なのは営業部員として当然のことだからだ。むしろ、負担をかけてしまっていることに負い目を感じている。

「最近、社内依頼が多いよね。働きやすさ向上のための社内サーベイも増えているし。社内依頼の対応が後回しになるのは仕方ないのかなあ」(田中)

「でも、リマインドするのも大変だってわかってほしいよね。チャットの文面もそうだけど、送るタイミングにも気を使うしさ」(鈴木)

鈴木も同じことを感じていたようだ。さりげなく催促をしようにも、テレワーク中だとそうもいかない。大量のメッセージに紛れて見落とすだけでなく、頭の片隅にあっても期日ギリギリまで、つい後回しにしてしまう経験は田中にもある。

(リマインドが“チャット疲れ”につながってしまっては本末転倒だ。何かいい仕組みはないだろうか)

そこまで考えたとき、山田からチャットが届いた。

「先ほどはすみませんでした！ つい忘れてしまうので、これからはパソコンに付箋を貼ります！」

この愛嬌が優れた営業成績につながっているんだろうな、と思わずクスッと笑ってしまった田中。「彼も何とかしたいと思っているんだ」と気づいたとたん、ひらめいたのが本業におけるタスクなどの整理と社内依頼を分けて管理する仕組みだ。

(社内依頼を一元管理して、付箋のように各従業員のパソコン上に表示すれば、忙しい人もチェックしやすいはず)

鈴木に相談すると、すぐ賛同してくれた。

「表計算ソフトで社内依頼の実施率を管理しているんだけど、それをシステム化したら劇的に管理しやすくなるかも！ 全社的なガバナンス強化にもなるし、予算も下りやすいんじゃないかな」

## 期限が迫ると自動的に色が変わる「付箋」

早速「社内 依頼管理」で検索してみたところ、複数のソリューションがヒットした。中でも田中が気に入ったのは、日立ソリューションズが提供する「グループタスククリマインダーサービス」だった。

「自分への依頼だけが付箋になって表示されるし、期限が迫ると色が変わるので一目で回答期限が意識できるのもいいと思う。つい消したくなるから自律的な対応も促せるし、1日は何回もアクセスする社内ポータルに表示できるから、自分の業務

## 依頼実施者に表示される操作画面

The screenshot shows a user interface for managing tasks. At the top, there are several colored boxes representing different task types or categories:

- Blue box: [e-learning] コンプライアンス講... ~12/3
- Yellow box: ワークショップ実施入力のお願い～9/15
- Green box: 営業機動実施化願～10/6
- Red box: [e-learning] コンプライアンス講... ~12/3

Below these boxes, there are two large circular buttons labeled "期限 遠い" (Due date far away) and "期限 近い" (Due date near). Further down, there is a section titled "NEWS" with a message: "2022/5/20 お問い合わせメッセージ". At the bottom, there is a list of tasks with their due dates:

- 2022/05/23 文書提出(2022年05月23日付)
- 2022/05/20 [注意] XXXXXの説明文を他の部署へ転送する対策実施
- 2022/05/20 ○○○に渡す研究開発の件
- 2022/05/20 XXX工事の件



との両立もしやすいんじゃないかな」(田中)

紹介ページを見せながら、鈴木にプレゼンテーションする田中。「大変だった全社依頼の管理が楽になる『働き方改革の推進』『間接業務の作業効率の向上』『コンプライアンス強化』を支援します」と書かれているのが鈴木の心を動かし、自身のパソコン上でも同じページを開いて内容をチェックしていった。

「これ見た? 日立ソリューションズは、自社で導入して成果を上げているんだって。期限内の回答率が67%から98.2%に上がって<sup>\*1</sup>、社内全体の工数が1万3,422時間も減ったらしいの<sup>\*2</sup>。依頼の発信者や各部門長が実施状況や回答率を把握できるから、リマインドが最小限で済みそう」(鈴木)

「依頼直後の回答率が増えたっていうデータもあるから、業務効率化にもつながるんじゃないかな。モバイル端末にも対応しているから、社外でも気軽に使って、うちの会社に合っていると思う。クラウドにもオンプレミスにも対応している柔軟性もあるから、情報システム部門にも話を通しやすそうだよね」(田中)

## 表計算ソフトでの管理が不要になる効果も

2人は人事・総務部長にグループタスクリマインダーサービスの導入を提案。すぐに社内稟議に回され、導入が決定した。

「社内依頼の93%<sup>\*3</sup>がメールで処理され、それらが表計算ソフトで管理されているという日立ソリューションズの調査結果は、うちの部長だけじゃなく上層部にも響いたみたい。当たり前のようにやっている表計算ソフトや管理台帳への入力作業が、自分の業務時間を圧迫していることに気づいてもらえたから、ほかのルーティン化している管理業務も見直しやすくなるかもしれないよ」(鈴木)

持ち前の社交性で社内の人脈に自信がある鈴木は、田中に

そう伝える。田中も、「わざわざ表計算ソフトを使わなければならない理由はどこにもないし、実施状況と回答率が自動的に可視化されれば、管理効率が格段に上がり、無駄な作業がなくなつて生産性も向上する」と確信した。

その結果、グループタスクリマインダーサービスを利用して仕事がしやすくなつたと感じていた。例えば、毎朝その日のタスクを整理して優先順位をつけるのが田中の長年の習慣だが、その時間が明らかに減っているのだ。

「朝、社内ポータルを開けば、社内依頼の有無と期限が一目でわかるので、朝イチは自分の業務の期限だけ意識すればよくなつたんですよね。社内依頼は隙間時間に確認して処理するようになったので、残業も減りました」(田中)

「私もそうかも。実は個人的に表計算ソフトで管理していたんだけど、その必要がなくなったし。組織ごとに、依頼者側から直接リマインドしやすい仕組みだから、どの部門も日を追うごとに回答率が上がっているよね。営業部ほど大きく効果の出たところはないと思うけど(笑)」(鈴木)

山田を筆頭に、リマインド対象が社内で最も多かった営業部は、期限内回答率が急上昇。直接の因果関係は不明ながら、残業時間が抑制されて営業成績は向上した。従来と違つて、依頼直後に回答するようになった山田からは、「以前よりも営業に集中できるようになりました。リマインドが減つた心理的な余裕もあるかもです!」とチャットがあった。

グループタスクリマインダーサービスの活用によって、無駄にかかっていた時間と管理コストを削減したB社。今では、働きやすさもぐっと向上しているようだ。

\*1 2020年4月から2021年3月の228件の回答率

\*2 導入初年度の社内全体の工数削減時間(従業員数は約6,000名)

\*3 日立ソリューションズ調べ(2023年3月)

## 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で楽な作業に一変させ、円滑な業務遂行を支援、実現します。