

情報  
システム部門  
必見!

面倒なリマインドを大幅削減

# 企業の「社内依頼管理業務」を劇的に効率化する方法

デジタル環境は整っているのに、メールもチャットも見てくれない。リマインドや管理といった間接業務（ノンコア業務）に時間がかかり、本業（コア業務）に集中できず、モチベーションが低下してしまう。中堅卸売業C社の情報システム部も、そんな悩みを抱えていた。

※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





## 面倒なリマインドを大幅削減 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

上場10年目の中堅卸売業。ニッチ分野の商品に強く、独自のポジションを確立し業績は安定。デジタル化には積極的大が、本質的なDX推進は道半ば。テレワークは新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って緊急避難的に実施したが、現在はほぼ全員オフィス出社。

### 登場人物紹介



齋藤 運用 (27歳)

情報システム部 部員

入社5年目。仕事はそつなくこなすが、社内の評価は「いま一つ自律性に欠ける」。本人は裁量権が小さいことが不満で、密かに転職活動を開始している。



高橋 間音事 (36歳)

情報システム部 主任

入社14年目。C社の情報システムを支えてきた存在。コミュニケーション能力が高く、部内の取りまとめ役として頼られている。「基本的に残業はしない」がモットー。



中村 セールス (27歳)

営業部 部員

齋藤と同期入社。もともと営業志望ではなかったが、顧客の困り事を解決する楽しさに目覚めてからは、仕事にのめり込んでいる。経費精算が大の苦手。

### 重要な社内依頼が埋もれ、リスクが高まる

悪気のなさそうな言い訳をする中村に、齋藤はどう反応すればいいかわからなかった。ちょうどターミナル駅で、多くの乗客が車両になだれ込んできたのを機に中村から離れる。

(それにしてもつまらない仕事だよ。毎日リマインドばかりで、生産性のあることが何もできない。引き続き転職活動に力を入れていこうかな……。)

モヤモヤした思いを抱えながら出社すると、上司の高橋が話しかけてきた。

「昨日は遅くまでご苦労さま。OSアップデートの状況、今朝の時点で64%とは芳しくないね。何が原因なのかなあ」

「依頼のメールをちゃんと見ていないんじゃないですか。社内メールはそれでなくてもスルーされる傾向にありますし」

淡々と反応する齋藤。高橋は、当事者意識に欠ける発言だと思いながら、それをおくびにも出さず続けた。

「しかし、大切な連絡に気づかないのは問題だね。とくに、ランサムウェアなどのサイバー攻撃は、1台のパソコンが感染するだけで機密情報の漏洩につながるからね。一人ひとりがリスクをきちんと理解して行動できるようにするためにも、社内依頼の方法は見直すべきかもしれないな」

「そうですね。ITソリューションで解決できそうな気もしますけど」

齋藤の答えに高橋は素早く反応した。

「そう思う?ちょっと調べてみてくれないかな。よさそうなソリューションがあったら、そのまま導入プロジェクトも担当してもらうよ」

「任せるよ」と、付け加えた高橋の言葉に、齋藤は心が動くのを感じた。導入プロジェクトの経験は、キャリアでマイナスにはならない。転職活動で有利に働く可能性もある。(やってみるか)、さっそく齋藤は情報収集をスタートした。

### 自分宛ての依頼を 「付箋」でわかりやすく表示

3日後、会議室に高橋と齋藤の姿があった。早くも齋藤がソリューションの候補をピックアップしたのである。

「『社内 依頼管理』でネット検索したら、いくつかのソリューションが見つかったのですが、中でもイチオシはこれです」と齋藤が示したのは、日立ソリューションズの「グループタスクリマインダーサービス」だった。

「ほかにもいろいろなソリューションがあったのですが、デジタルツールを使いこなしている人向けのものが多い印象です。わが社の社内コミュニケーションは対面や電話が中心で、社内メールやチャットはあまり見てくれませんので、相性があまりよくないと感じました。その点、日立ソリューションズの『グループタスクリマインダーサービス』は、依頼が付箋形式で表示さ



## 依頼実施者に表示される操作画面

れ、色で期限が判断できる、というわかりやすさがあります」(齋藤)

そう話しながら、齋藤は中村のパソコンを思い出した。ベタベタと何枚も付箋が貼ってあって“優先順位がわからない”。あれでは業務を効率的に進めるることはできないだろう。高橋も同じことを考えていたようで、「ウチは付箋を使う人が多いから合っているかも」と同調した。

「この『グループタスク リマインダーサービス』に落とし込めば、普段から使い慣れている付箋と似た感覚で使えるし、付箋の貼り忘れすらこちら側で未然に防げそうだ(笑) 締め切りまでの期間別に色が変わっていく仕様も、依頼を早く処理しようという心理が働きそうだね」(高橋)

「実際にその効果はあるようです。日立ソリューションズの調査によれば、導入前は期限の間に回答が集中していたのが、導入後は、依頼直後に大半が回答するという結果が出ています。しかも、期限内の回答率が67%から98.2%に上がり(\*1)、社内全体の回答の集計やリマインドといった工数の削減時間は1万3,422時間に上ったそうです(\*2)」(齋藤)

「社内メールだと、ひとごとだと思ってしまうのがよくない以前々から思っていたんだけど、『グループタスク リマインダーサービス』はその課題を解決できるかもしれないね」(高橋)

「はい。付箋部分をクリックすれば依頼の内容を確認できるので、メールボックスやイントラサイトを、わざわざ検索する手

間もかかりません。

あと、他社でも社内依頼はメールが圧倒的に多いようですが、どうしても誤送信のリスクがあります。『グループタスク リマインダーサービス』はそのリスクが減るのもメリットです」(齋藤)

## コア業務へ注力し モチベーションも向上

「ところで、管理側の負荷軽減についてはどうだろう。社内依頼は各部門長にフォローや依頼実施管理などの負担をかけているから、各部門長が管理しやすくなると導入メリットがさらに大きくなるのだけれど」(高橋)

「格段に管理しやすくなると思います。実は、わが社と同様に部門長クラスでは表計算ソフトで管理するのが一般的だそうです。当然、状況の把握や入力の手間がかかります。でも『グループタスク リマインダーサービス』は、名簿形式で依頼ごとにステータスを一覧で管理できますし、依頼側も組織単位で回答率が見られます。依頼側も、部門のリーダーも、回答する実施者もすべてにメリットが期待できます」(齋藤)

意欲的で明確な齋藤のプレゼンテーションに、高橋は頼もしさを覚えた。これまで齋藤は、自らの目先の仕事にのみ興味を示す傾向があつたが、ソリューションの導入を検討することで



視点が会社全体に向いたうえ、モチベーションも向上したようだ。

(コア業務に力を注げる環境を整えることはやはり大切だな。最近、サステナビリティ対応のための各種サーベイなど社内依頼が増加傾向にあるから、全社員のノンコア業務を減らす意味でも、「グループタスク リマインダーサービス」を試す価値はあるかもしれない)

そう思いを巡らせた高橋のツッシュもあり、「グループタスク リマインダーサービス」を導入したC社。それまで6割程度だった社内依頼の期限内の回答率はほぼ100%近くまで跳ね上がり、情報システム部がリマインドに時間を取られることはなくなった。

ある朝、中村はオフィスの最寄り駅で齋藤を見つけ、声をかけた。

「最近、あまり齋藤くんを遅い時間に見ないね。それに、何だから元気になったような気がする。一時期、もう転職するのかな

と思っていたけど、そうでもなさそうだね。」

「鋭いなあ。ちょっと迷っていたときもあったけど、最近は仕事がうまくいっているんだ。残業もほとんどしなくなって、生活にメリハリが出たかも。あ、そういえば『グループタスク リマインダーサービス』、どう？ 便利じゃない？」(齋藤)

「すごい便利！画面上に付箋が出てくるから、パソコンに付箋を貼らなくなった(笑)。この間人事に異動した先輩も言っていたけど、サステナビリティ対応で人事や総務は社内依頼が増えたけど、ほとんどリマインドをする必要がないって言っていたよ。ああいう便利なソリューション、また提案してくれたらうれしい」(中村)

笑顔を交わし合う2人。「グループタスク リマインダーサービス」は効率的な依頼管理を実現するだけでなく、会社の雰囲気も良化させているようだ。

\*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）

### 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。