

“MINDスマートオフィスソリューション”のサービス化に向けた実践と検証

堀内哲朗*
 栃木秀明*
 館本恭昌*

Practice and Verification of "MIND Smart Office Solution"

Tetsuro Horiuchi, Hideaki Tochigi, Yasumasa Tachimoto

要旨

日本では今後、類を見ない少子高齢化が予測されており、それに伴い労働人口は大幅に減少することが見込まれている。労働人口の減少は労働力の減少に直結するため、競争力の引上げに向けて企業での一人当たりの生産性向上は必須である。三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社(MIND)では、顧客の業務効率化・生産性向上を実現するソリューションとして、“MINDスマートオフィスソリューション”の提供を開始した。

MINDスマートオフィスソリューションは“コンサルティングサービス”“ICT(Information and Communication Technology)ツール・空間・運用提供サービス”“移転・統廃合マネジメントサービス”の3つのメニューからなり、サービス化に当たっては、まず社内サンプル部門を対象に

実践と検証を行い、そこで得た経験とノウハウを顧客に提供していくことにした。MINDでの実践では抽出した課題を解決して新しいワークスタイルを実現するためのワークショップを重ね、“紙を持たない働き方の実現”“新たなコミュニケーション空間の創出”や“時間と空間の制約からの解放”を目標に定めて様々な施策を実施し、その結果、紙文書の削減など幾つかの取組みで定量的・定性的な効果を確認できた。

MINDでは今回の経験とノウハウを活用しつつ、ソリューションによってもたらされる効果を形骸化させないため、継続してPDCA(Plan, Do, Check, Action)サイクルを回しながらノウハウを蓄積し、広く顧客に対しソリューションを提供していく。



“MINDスマートオフィスソリューション”のオフィスイメージ

MINDスマートオフィスソリューションは、顧客の様々な要望や課題を解決するため、いつでも(情報の共有ができる)、どこでも(仕事ができる)、だれでも(同じ業務ができる)をコンセプトに、“快適なワークスペース”と“多彩なワークスタイル”実現のため、コンサルティングからICTツール・空間・運用の提供、移転・統廃合マネジメントまでワンストップで対応する。

1. ま え が き

日本の65歳以上の人口は2010年の23.0%から2060年の39.9%へと、かつてない少子高齢化が予測されている。それに伴い15～64歳の生産年齢人口は2013年12月時点では7,883万人、2060年には4,418万人へと大幅に減少することが見込まれている⁽¹⁾。このような少子高齢化による労働人口の減少は、労働力の減少に直結するだけでなく、企業の持つ知識や技能の継承にも影響が出ることが危惧されている。企業ひいては日本の競争力を引き上げて豊かな社会を維持していくためには、非労働人口の就業の掘り起こしとともに、一人当たりの生産性向上は必須である。すなわち、一人当たりの就労時間を増やすことなく大きな成果を出すため、効率のかつ誰であっても専門的な業務をこなせる生産性の高い職場環境が求められている。

このような背景の下、MINDでは多彩なワークスタイルと快適なワークスペースを実現することで顧客の業務効率化・生産性向上を実現するソリューションとして、MINDスマートオフィスソリューションの提供を開始した。

本稿では、MINDスマートオフィスソリューション及びそのサービス化に当たって、MINDでそのソリューションを実践・検証した結果について述べる。

2. MINDスマートオフィスソリューション

MINDスマートオフィスソリューションは大きく分けて3つのサービスメニューで構成している。①顧客の働き方や働く場所を分析し、顕在する課題とその解決策について検討・提言を行うコンサルティングサービス、②ワークスタイル革新を実現する各種ICTツールやシステム、空間を構築・運用する提供サービス、③事務所の移転、リニューアルや統廃合などの取りまとめを行うマネジメントサービスの3つである。

なお、各サービスは単独・組合せのどちらでも提供可能であり、コンセプトの検討、空間デザインから構築・運用・取りまとめまで全てに対応することもできる。

2.1 コンサルティングサービス

コンサルティングサービスは、“会議が活性化せず多くの意見が出ない”“レビュー会議における配布資料の無駄を解消したい”“事務所以外で仕事ができず効率が悪い”“場所にとらわれずに働ける環境がほしい”といった顧客の抱える課題や将来に向けた要望を踏まえて業務やオフィスの現状調査・分析を行い、ワークショップや実証実験などの手法を用いつつ、解決に向けたコミュニケーション分野のプランニング作成やワークスタイル変革を支援するサービスである。

具体的な要件が固まっていない顧客であっても、ワークスタイルやワークスペースの改革を検討したいという要望

があれば、ヒアリングを実施した上、あるべきイメージやロードマップなどのプランニングを提供する。

2.2 ICTツール・空間・運用提供サービス

ICTツール・空間・運用提供サービスは、ワークスタイルやワークスペース変革のため、様々なツールやシステム、働く空間を構築・提供するとともに、顧客の日常“運用”をサポートするサービスデスクを提供するサービスである。具体的なツールの例としては、“ビデオ会議”“ペーパーレス会議”“デジタルサイネージ”“インタラクティブプロジェクタ”“電話システム”等が挙げられ、それらを組み合わせた働く空間として顧客のニーズに合わせた“受付”“会議室”“研修室”“オフィス”“ショールーム”の構築支援を行うとともに、そのツールや空間を使いこなすための日々の運用支援をサービスデスクとして提供する。

2.3 移転・統廃合マネジメントサービス

移転・統廃合マネジメントサービスでは、事務所の移転、リニューアルや統廃合等のプロジェクトで、顧客とゼネコン、ビルオーナーなどに対し、プロジェクト完遂までのマネジメントを提供するサービスである。他事業者が提供する部分も含めて、移転調整や各種オフィスインフラ、ファシリティ調整を一括で取りまとめることが可能であり、移転・統廃合等における顧客の実務レベルでの負荷を大幅に軽減し、移転や統廃合に関わる企画・計画・決済業務に専念できるようにする。

3. ソリューションの実践と検証

MINDスマートオフィスソリューションのサービス化に当たっては、まずMIND自身にソリューションを適用して実践と検証を行う環境を作り上げ、そこで得た課題解決の経験とノウハウを活用して顧客に提案・提供を行っていくことにした。

この章では、ソリューションの効果算定とノウハウ蓄積のため、まずMIND社内のサンプル部門に対して実践と検証を行った結果について述べる。対象となった部門と取組み期間は次のとおりである。

- (1) 対象部門：SE部門、35名、1フロア307m²(共有スペース込)、2016年3月末にオフィスの移転完了
- (2) 取組み実施期間：2015年4月～2016年3月

3.1 コンサルティングサービスの実践

MINDでの実践に当たり、まずコンサルティングサービスを実践して当該部門の現状の働き方を調査・分析し、課題を解決するための取組みと目標について検討を行った(図1)。ヒアリングによって当該部門が抱えている様々な課題をリストアップし、その要因を分析するとともにそれらの課題のグループ化を実施し、最終的に主要課題として次の5つを抽出した。

- ①情報の保管・検索手段にばらつきがある。

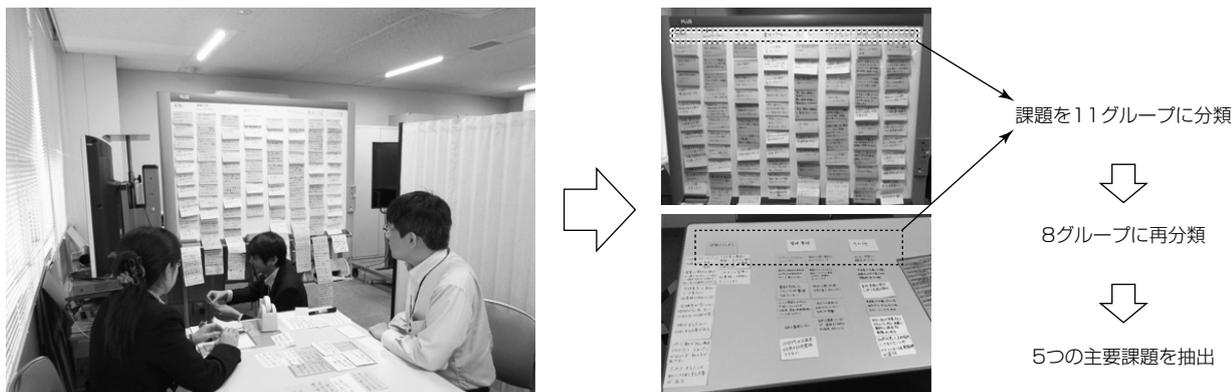


図1. ワークショップ光景

- ②紙文書が氾濫し、スペースが有効活用されていない。
- ③レビュー・ワークの準備に時間がかっている。
- ④会議や日常業務に無駄・手間が顕在化している。
- ⑤情報の共有が徹底されていない。

次いでこれらの課題解決に向け、ワークショップを重ねて解決策の検討を行った結果、最初に目指すべき取組みの目標は次の3つとした。

(1) 紙を持たない働き方の実現(課題①②⑤の解決)

無駄な紙文書を排除し、情報を共有しやすい、ほしい情報をすぐに探せる快適で働きやすいオフィスを実現する。

(2) 新たなコミュニケーション空間の創出(課題③④の解決)

コミュニケーションの活性化や意思決定の迅速化を促す新しい空間を実現する。

(3) 時間と空間の制約からの解放(課題②④の解決)

日常業務・作業等が、いつでも、どこでも、だれでも容易に実施できる環境を実現する。

3.2 ICTツール・空間・運用提供サービスの実践

3.1節で述べた3つの目標実現に向け、実際にICTツール・空間・運用提供サービスを実践し、効果を確認することにした。

3.2.1 紙を持たない働き方の実現

この部門で持っている紙文書の個人・共有を合わせた総量は調査開始時で98.4fm(ファイルメータ：書類量を計測する単位。1 fm = 書類約10,000枚)であり、これは一人当たりに換算すれば約2.9fmであった。この値は、一般の民間企業の平均とされる6.7fm⁽²⁾と比べて、低い数値ではあったが、実際にヒアリングを行った結果、多くの時間と業務がまだ紙文書の制約を受けており、それが課題につながっているという声が上がった。そのために、まず紙文書及び紙文書を用いた業務を減らすことで、新しい働き方を目指すことにした。当該部門における紙を用いた業務と文書を分類した(表1)。

紙文書の分類結果を踏まえ、原本必須の請求書や領収書等を除いた多くの文書について削減を目指し、その取扱いについて検討を実施した。最初の3か月で対応方法のガイ

表1. 紙文書とそれに関わる業務

紙文書の種類	申請書/申込書/請求書/領収書, 契約書/規程/認許書類/公文, 名刺, 提案資料/パンフレット/完成図書, 書籍
紙文書を扱う業務	文書/資料作成, レビュー/報告, 印刷/配布/回覧

ドライン策定とそれぞれに対応する文書の仕分、それ以降で実際に紙文書の削減を実行した。また、並行して紙を持たない、発生させない働き方を実現するため、ICTツールの導入や仕組み作りに取り組むことにした。具体的に実施した施策は次のとおりである。

- ・紙文書の削減のためのガイドライン策定
- ・不要文書の廃棄と廃棄ルールの徹底
- ・文書, 名刺の電子化
- ・保管が必要な文書の外部への保管(倉庫活用)
- ・ペーパーレス会議システムによる会議, 打合せ資料の電子化
- ・電子化したファイルの部門サーバ保管フォルダ共有
- ・回覧・掲示文書のデジタルサイネージによる代替

3.2.2 新たなコミュニケーション空間の創出

この部門では2016年3月末に移転を予定していた。そこで移転を機に、従来の会議室や打合せスペースと紙文書削減によって生み出されたスペースを合わせ、コミュニケーション空間を拡充することにした。これらのコミュニケーションを行うためのエリアは従来同様に会議室・打合せコーナーとして利用するだけでなく、幾つかのICTツール・システムと組み合わせて各業務の用途に特化した空間としても構築し、業務分析で挙げられた課題の解決を目指すことにした。

移転に当たって、ICTツールなどを活用し、新しいコミュニケーション空間として設けたエリアの内容は次のとおりである。

- ・大画面のマルチディスプレイ, 全卓にタブレット型ディスプレイとマイクを設置し、従来よりも画像, 音響の視認性や臨場感を考慮した大型会議室(図2(a))
- ・ディスカッションテーブルによって複数人が同時にデ



(a) 大型会議室



(b) クリエイティブエリア



(c) レビューエリア



(d) 会議室予約システム

図2. 新しいコミュニケーション空間

ザインワーク等の作業可能なクリエイティブエリア (図2(b))

・ネットワーク対応の電子黒板を導入した遠隔地と板書共有が可能なレビューエリア(図2(c))

また、各エリアに会議室予約システム(図2(d))を設置して利用をチェックイン制とすることで空予約を防止し、利用効率の向上を実現した。併せて全エリアにビデオ会議システムを導入し、遠隔地と気軽にコミュニケーション可能な環境を構築した。

3.2.3 時間と空間の制約からの解放

さらに、ヒアリングで挙げられた幾つかの無駄や手間という課題を解決するため、“いつでも(情報の共有ができる)どこでも(仕事ができる)だれでも(同じ業務ができる)”というコンセプト実現に向けて、新たに幾つかのICTツール及び空間の活用手法を導入し、時間や空間にとらわれない働き方を目指していくことにした。

時間と空間の制約から抜け出す新しい働き方に向けて、導入したICTツールや空間の活用手法は次のとおりである(図3)。

(1) 無線LANとパーソナルタブレット活用によって、全員のノートやメモ帳をタブレット端末に置き換え、ペーパーレス促進及び電子化によって検索性や情報共有が向上した。

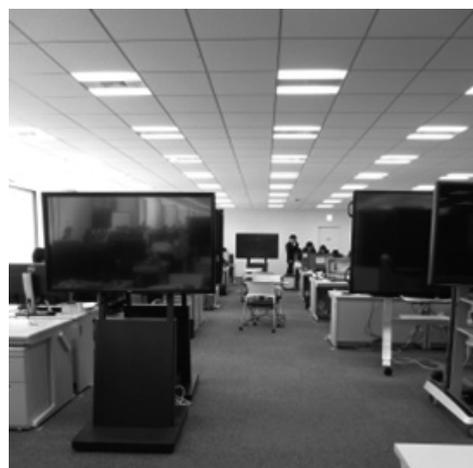


図3. 新しい働き方を実現するオフィス環境

- (2) オフィス各所へ大型ディスプレイとワイヤレスプレゼンテーションシステムを導入し、様々な場所でいつでも簡単に資料投影ができるようにした。
- (3) シンクライアントによる、この部門への出張者が自席と同じように作業可能な出張者用エリアを構築した。
- (4) 作業や資料作成等の効率向上を狙い、外部の音を遮断して集中が可能なコンセントレーションエリアを設置した。

3.3 ソリューションの検証

3.2.1項については、2016年3月時点で紙文書は当初の98.4fmから37.5fmへ62%削減、キャビネットは28本から10本へ64%削減となった。キャビネット1本当たり、利用スペースを含めて約1m²と想定すると、この場合、約18m²(フロアの約6%相当)のスペースを生み出したことになる。また、既存紙文書の削減だけでなく、部門全体のコピー・印刷費用合計は2014年度924千円から2015年度567千円に削減された。単純な費用削減だけでなく、紙文書のコピー・印刷作業の削減、すなわち働き方そのものが、会議やレビュー資料のコピー・印刷の手間を省いた、紙を持たない働き方へと変化したことが確認できた(図4)。



(a) 従来のオフィス



(b) 施策実施後のオフィス

図4. 紙を持たない働き方への変化

3.2.2項, 3.2.3項については、実践後間もないため具体的な効果を検証するまでには至っていない。しかし、実践直後に実施した部員への効果予想アンケートの集計結果では、先に述べた各施策によって実施前と比べて平均7.5%の業務時間削減、すなわち業務効率化が期待できるという回答が出ており、引き続き検証を行っていく。

また、そのアンケートでは電子化・ツールの導入によって情報の共有を進める一方で、膨大な情報の中から必要な情報を素早く取り出すための“情報の検索性”という点が依然として課題であり、改善検討が必要との回答も多く、引き続きこれらの課題解決に向けて取り組んでいく。

4. むすび

企業が抱える課題を解決し、生産性向上につなげていくためには、ワークスタイル及びワークスペース革新への取り組みは必須である。MINDではそれらを実現するソリューションとして、MINDスマートオフィスソリューションをMINDの一部門に対して適用し、短期間ではあったが、実践と検証を行うことで紙文書の削減や新たなコミュニケーション空間の実現などについて、幾つかの成果を確認することができた。このソリューションは既に提供を開始している。MINDでの検証結果がそのまま当てはまるわけではないものの、得られたノウハウや経験を活用することで様々な顧客にも一定の効果は見込めると考える。

このソリューションで特に重要なのは、コンサルティングサービスでの継続した取組みに向けたプランニングであると考えられる。例えば、保有する紙文書をいくら削減しようとも、働き方が従来同様に紙文書を中心としたものであれば、いずれ紙文書の量は元に戻ってしまう。せっかくの取組みや成果を一過性のものとして終わらせないためには、新しいワークスタイルをいかに定着させ、いかにして継続していくか、また、何のために取り組むのかという目的意識を共有・浸透させることが重要であり、MINDでは引き続きそのためのPDCAサイクルを実践しながらノウハウを蓄積し、広く顧客へサービスを提供していく。

参考文献

- (1) 総務省：平成26年版 情報通信白書(2014)
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h26/pdf/index.html>
- (2) 株エフエム・ソリューション：オフィス内の文書量に関する実態調査報告(2014)
http://www.fm-solution.co.jp/topics/pdf/RM-Report_2014.pdf