

MINDスマートオフィスソリューションによる働き方改革の実践

堀内哲朗*
館本恭昌*
川崎吾朗*

Practice of Work Style Innovation by MIND Smart Office Solution

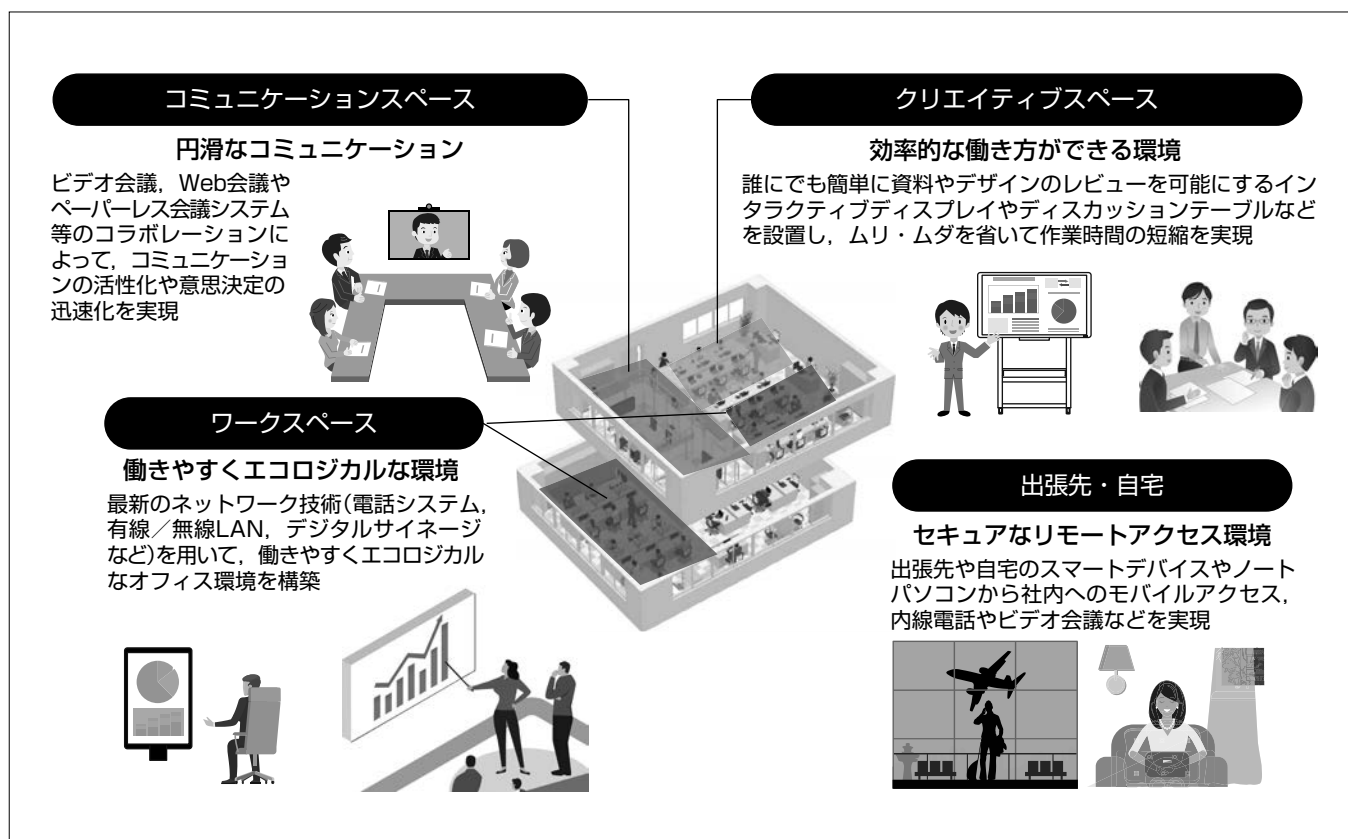
Tetsuro Horiuchi, Yasumasa Tachimoto, Goro Kawasaki

要旨

日本はかつてない少子高齢化・人口減少社会に直面しており、それに伴い労働人口も大幅な減少が見込まれている。企業の競争力維持のためには、労働人口減少が労働力不足に直結しない構造を作り上げる生産性向上の取組みは必須であり、政府は“働き方改革こそが労働生産性を改善するための最良の手段である”との考え方を表明している。このような背景の下、三菱電機インフォメーションネットワーク株式会社(MIND)では顧客の多岐にわたる業務や環境に合わせて各種ICT(Information and Communication Technology)ツールを導入し、働き方改革の取組みを支援するMINDスマートオフィスソリューションを提供している。

また、顧客への提供に先駆け、自ら社内にソリューションを適用し、働き方改革の実践に取り組んでいる。実践に当たって、オフィス業務に関わる課題を抽出し、①紙を持たない働き方、②場所に縛られない働き方、③会議の効率化の三つの改善テーマを定めてICTツール導入を進めた。その結果、紙資料に関わる費用削減や会議室利用率の向上など様々な定量的・定性的な効果を確認できた。

今後も社内でICTを活用した新しい働き方の実践に取り組み、そこで得た経験とノウハウを活用してソリューションを拡充し、顧客に提供していく。



MINDスマートオフィスソリューションが目指すオフィスイメージの一例

MINDスマートオフィスソリューションは、“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、顧客の様々な要望や課題に対して、ICTを活用した多様なビジネスツールによって新しい働き方と働く環境を実現することで生産性向上など様々なメリットを生み出し、顧客のビジネス発展に貢献するソリューションである。このソリューションが目指すオフィスイメージの一例を示す。

1. ま え が き

日本では少子高齢化・人口減少が急激に進んでおり、それに伴い15～64歳の生産年齢人口の減少という課題に直面している。2015年の総人口1億2,709万人・生産年齢人口7,649万人に対し、2060年には総人口9,284万人・生産年齢人口4,793万人まで減少することが見込まれている⁽¹⁾。このような総人口及び生産年齢人口(労働人口)の減少は労働力不足に直結し、日本の社会経済に大きな影響を与えることが危惧されている。その影響を抑え、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するためには、労働人口の裾野を広げる労働参加率向上と労働人口減少が労働力不足に直結しない構造を作り上げる生産性向上は必須である。そして、政府は“働き方改革こそが労働生産性を改善するための最良の手段である”との考え方を“働き方改革実行計画”(平成29年3月28日決定)⁽²⁾の中で述べており、各企業でも非労働人口の就業拡大や一人当たりの生産性向上を目指して、一斉に働き方改革の取組みを開始している。

このような背景の下、MINDでは顧客の多岐にわたる業務や環境に合わせて各種ICTツールやシステムを導入し、働き方改革の取組みを支援するMINDスマートオフィスソリューションの提供を行っている。

本稿では、MINDスマートオフィスソリューションをMIND社内でも実践した内容と効果について、事例として述べるとともに今後のソリューション展開について述べる。

2. MINDスマートオフィスソリューション

2.1 働き方改革へのアプローチ

働き方改革にはいくつもの側面があり、先に述べた“働き方改革実行計画”では“賃金など処遇の改善”“時間・場所などの制約の克服”“キャリアの構築”という三つの視点から、九つのテーマと19の施策について検討が進められている。

MINDスマートオフィスソリューションでは、この“働き方改革実行計画”でいうところの三つの視点の一つ“時間・場所などの制約の克服”に関して、“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、ICTを活用した様々なツールを用いることで、生産性向上にとどまらず、オフィスワークの利便性向上など多くのメリットを産み出し、顧客のビジネス発展への貢献を謳(うた)っている。

2.2 ソリューションの概要

MINDスマートオフィスソリューションの提供に当たっては、まず顧客の置かれた環境や課題を踏まえて、働き方改革を実現するための企画提案から導入計画の策定まで踏

み込んだ形で支援を行う。

次に検討した内容を踏まえ、顧客の業務や環境に合わせて“音声システム”“ビデオ/Web会議システム”“ペーパーレス会議システム”“会議室予約管理システム”“インタラクティブディスプレイ”“電子帳票”“デジタルサイネージ”“ワイヤレスプレゼンテーションシステム”など多様なICTツールを組み合わせ、導入することで顧客ごとに最適な環境を作り上げ、新しい働き方を実現する。

導入するICTツールについては、特定のメーカーやキャリアの設備に依存することなく、顧客の課題解決を最優先に機器の選択を行う。

さらに導入後は故障時の保守対応だけでなく、顧客の要望に応じて利用者の運用をサポートするサービスデスクや利用状況を可視化する運用レポートなどを併せて提供することで、顧客の抱える課題に対してPDCA(Plan Do Check Action)サイクルを回し、継続的な改善の取組みを可能にしている。

3. 生産性向上事例

この章では、MINDスマートオフィスソリューションの具体的な事例として、MIND社内へICTツールを実践導入した生産性向上事例について述べる。

ソリューション導入に当たり、社内でオフィス業務に関わる問題点についてヒアリングを実施したところ、166項目の問題点が挙げられた。これらの問題点を分類して真因を分析した結果、大きく分けて①紙資料が氾濫し、無駄・手間が顕在化、②時間と空間の制約によって手間・待ちが頻繁に発生、③会議や会議の準備が非効率という三つの主要課題が存在していることが分かった。

そこで、生産性向上を目指すに当たり、三つの課題それぞれの解決に向けて、①紙を持たない働き方、②場所に縛られない働き方、③会議の効率化という三つの改善テーマに取り組むことにした。改善の取組みに当たっては、MINDスマートオフィスソリューションの実践と検証を兼ね、まず一部門に先行してICTツールを導入して実証実験を行った。実証実験で得た効果や課題、ノウハウを確認・蓄積した上で、効果が上がったものについて対象部門をひろげて展開していくことにした。

3.1 紙を持たない働き方

まず最も多く問題点として挙げられた紙資料にまつわる業務の無駄を排除するため、紙資料を削減し、紙を持たない働き方の実現を目指すことにした。紙資料を削減し、ペーパーレス化を浸透させることは、紙・印刷コストの削減、保管スペースの削減、紙にまつわる業務の削減という定量的な効果が見込めるだけでなく、電子化による情報共有とリモートワーク基盤整備にもつながり、定性的にも大きな効果が期待できることから、最優先に実施した。

具体的な進め方としては、既存文書のペーパーレス化に向けて、グランドルールとして資料の保管・廃棄ガイドラインを作成し、紙資料の種類ごとに電子化・廃棄・保管・原本維持などの対応を指示・実行することで既存の紙資料を削減し、紙にまつわる業務やコスト削減を実現する取組みを行った。さらに紙資料の削減と並行して、ペーパーレス会議システム(図1)の導入を始め、ワークフローや申請関係書類の電子化など、ICTを活用することで紙を発生させない・使わない働き方を徹底した(図2)。

その結果、先行して取組みを行った部門(技術部門:33名)での定量効果は、2014年度末からの2年間で、紙資料89%削減(98.4→10.9fm(ファイルメータ)^(注1))、キャビネット数71%削減(従来比でオフィススペース10%の余剰創出)、印刷費用67%削減となった。また、利用者アンケートでは、ペーパーレス会議システムの導入によって資料の印刷や製本、配布などの会議の準備時間が従来比75%削減(一人当たり平均15時間/年削減)という結果に加え、ペーパーレス会議システムによる資料のカラー化や同期機能によって会議の理解度が向上し、会議時間短縮という効果も確認できた。



図1. ペーパーレス会議システム



図2. 紙(キャビネット)のないオフィス

これらの結果を踏まえ、現在は紙を持たない働き方の対象範囲を順次拡大中であり、例えばペーパーレス会議システムの利用者は2017年末時点で全社の約半数(54.5%)の部門までひろがっている。

(注1) 書類量を計測する単位で、1fm=書類約10,000枚

3.2 場所に縛られない働き方

時間と場所の制約からの解放について、まずビデオ会議の徹底活用によって遠隔地との情報共有を強化した。ビデオ会議は2008年度から8拠点10台の規模で利用を開始していたが、“使いたいときに使えない”“利用可能拠点や接続先が限定されている”等の課題があった。そこで利用者の要望を踏まえ、誰でも使いたいときに使える環境を目指して2017年度には23拠点74台まで拡大するとともに、三菱電機や協力会社などMIND社外との接続やパソコン・タブレット端末からも会議参加可能にするなど順次機能拡張を実施した。

その結果、導入前と比較して出張旅費1億600万円/年、移動時間は2万1000時間/年の削減を実現できた。さらに定性効果として拠点を跨(また)がる部門配置や、遠隔での技術サポートも可能になった。

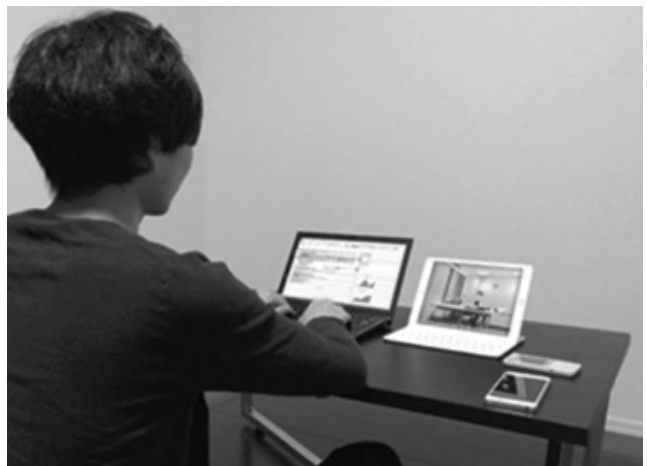
また、先に述べたペーパーレス化の取組みによって紙資料を徹底して電子化した結果、無線LAN、リモートアクセス、携帯を内線として利用するFMC(Fixed Mobile Convergence)などを併用することで、ノートパソコンやタブレット端末を持ち歩いて社内・社外を問わずどこからでも業務が可能なロケーションダイバーシティを実現して、場所に縛られない働き方を開始した。その仕組みを利用した座席を固定しないフリースペース(図3(a))や自宅で業務を行うテレワーク(図3(b))については、現在、一部先行部門へトライアル導入を行っており、そこで浮かび上がった課題を解決しながら、全社展開に向けてより働きやすい環境とルール作りを整備している段階にある。

3.3 会議の効率化

三つ目は会議にまつわる無駄を省き、効率化する取組みである。抽出した問題点を分析したところ、会議の準備、進行、まとめなど会議の様々なシーンで効率化を実現できる余地が多々見受けられた。その中でも“会議室の予約がなかなかとれなくて調整に無駄な時間がかかる”“仕方なく定時後に会議を行っている”という声が多かった。そこで、MIND本社内の来客・会議室エリアの12の部屋に会議室予約管理システムを導入した(図4)。会議室予約管理システムでは、部屋の入り口前に設置された端末でのチェックイン・チェックアウトを必須とし、チェックインせずに予約時刻を一定時間以上経過した場合は自動的に予約をキャンセルして会議室を開放する。これによって、予約したにも関わらず利用しない空予約の削減と、実利用状況の可視化に取り組んだ。



(a) フリーアドレス



(b) テレワーク

図3. 場所に縛られない働き方



図4. 会議室予約管理システムの端末

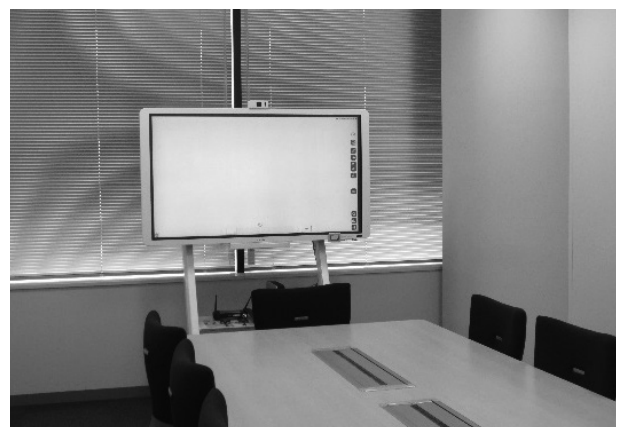


図6. インタラクティブディスプレイ

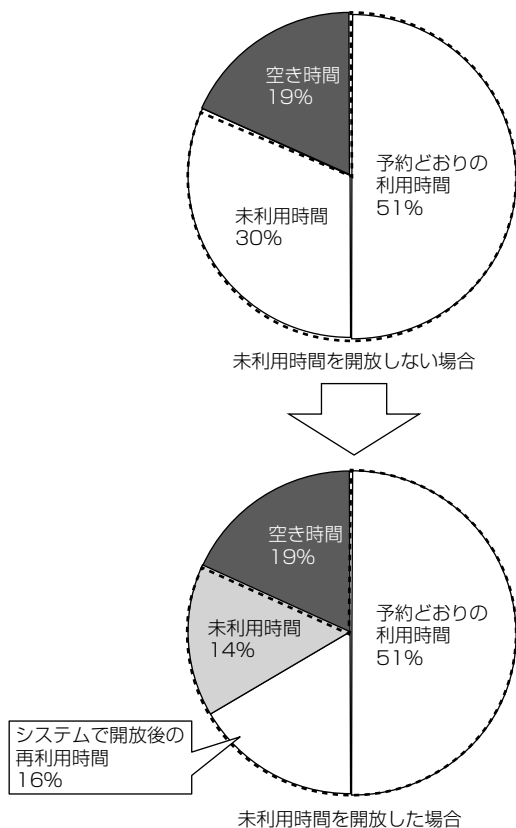


図5. 会議室予約管理システム導入効果

併せて会議運営のグランドルール掲示や会議終了時間数分前にアラームを鳴らすことで、会議時間の遵守など会議そのものに対する意識改革の取組みを実施した。

導入後の半年間(2017年6~12月)の効果を確認したところ、来客エリアの会議室は81%が予約で埋まったが、実際には空予約や早期終了などによる未利用の時間が約30%あったことが判明した。この未利用時間が会議室予約管理システムでのチェックアウトや自動キャンセルなどによって開放され、再利用された結果、会議室の実利用率は16%向上した(図5)。また、利用率が向上し、定時間内で開催可能な会議が増えたことで、定時後の会議は47%(約190時間/月)減少した。

会議室予約管理システムについては、導入拠点及び部屋数を順次拡大する予定である。また追加施策として会議の更なる効率化を目指して、各部屋にホワイトボードの代わりに板書が可能なインタラクティブディスプレイ(図6)やケーブルを接続することなくワイヤレスにパソコン画面を投影するワイヤレスプレゼンテーションシステムを設置し、資料や板書をより簡単に電子化、共有できるように環境整備を進めている。

4. 今後のソリューション展開

MINDスマートオフィスソリューションは様々なICTツールを組み合わせる顧客の業務に合わせて最適な環境を実現するソリューションであり、今後も働き方改革を支援するための多様なメニューを提供していく。例えば、電子文書の真正性を確保するためのタイムスタンプ、電子文書の保管・検索性を強化する文書管理システム、音声認識を用いた会議の進行や議事作成を支援するシステムなどを計画している。そのうちのひとつとして、2018年度から開始するMINDタイムスタンプサービスについて述べる。

紙のない働き方を推進するに当たっては、紙文書を電子文書に置き換えていく必要があるが、そこには電子文書ならではの課題もある。電子文書はコピーを簡単に作成可能であり、“改竄(かいざん)の痕跡が分かりにくい”“日時を操作可能”“発行元の確認が難しい”などといった課題がある。特に契約関連書類や公文書に関しては原本性が必須となるため、単純な電子化だけではなく、電子化した上で、その真正性・原本性を担保する仕組みが求められる。

このような課題を踏まえ、電子文書の真正性・原本性を証明するための手段として、MINDは一般財団法人日本データ通信協会のタイムビジネス信頼・安心認定制度の認定を取得し、2018年度から時刻認証事業者としてタイムスタンプを発行する時刻認証局のサービスを開始する。時刻認証局のタイムスタンプを付することで電子文書は作成時刻が保証され、その原本性の確保が可能になる⁽³⁾。また、電子署名との組合せや、電子契約やワークフローなどのアプリケーションにモジュールとして組み込むことで、取り扱う電子文書の原本性をシステムとして確保することが可能になる。

紙をなくすためには単純な紙資料の電子化ではなく、紙のない働き方を仕組みとして作り上げて継続していく必要があり、タイムスタンプサービスは顧客のペーパーレス化の推進、ひいては働き方改革の実現に当たり、欠かせないインフラになっていくものと考えている。

5. むすび

企業が抱える課題を解決し、生産性向上を実現するためには働き方改革への取組みは必須である。本稿では働き方改革を支援するMINDスマートオフィスソリューションについて、ICTツールを社内へ実践導入し、それによって生み出された定量的・定性的効果の一部を事例として述べた。しかし単にICTツールを導入することイコール働き方改革ではない。ツールは目的を導入部門全体で共有し、日常的に使ってこそ継続的な効果が出るものであり、また、使いこなすためには必要に応じて従来の慣習やルールを見直すことも求められる。MINDではツールやシステムの提供にとどまらず、これまで自社内での実践を通して培ってきた、働き方を変える取組みを浸透させるための意識改革のノウハウも併せて解決策として提示している。

また、今後も様々なICTツールを活用した取組みについて実証実験を行い、その成果や経験を踏まえてソリューションを拡充することで、顧客の働き方改革を継続して支援していく。

参考文献

- (1) 総務省：平成29年度版 情報通信白書 (2017)
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h29/pdf/index.html>
- (2) 働き方改革実現会議決定：働き方改革実行計画 (2017)
<https://www.kantei.go.jp/jp/headline/pdf/20170328/01.pdf>
- (3) 総務省：平成28年度版 電子文書の保管におけるタイムスタンプの利用状況に関する調査報告 (2016)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000489478.pdf