

アルティウスリンク、DX で印刷業務をスマート化！ 障がい者雇用の現場から生まれた業務効率化の実践をレポート

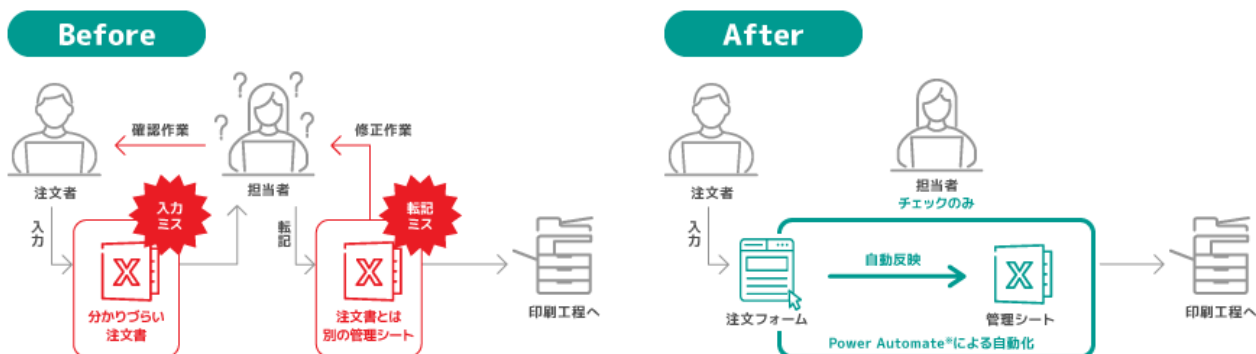
アルティウスリンク株式会社では、デジタル技術による業務改革が社会全体で加速する中、さまざまな DX に関する取り組みを推進しています。本ブログでは、当社の障がい者雇用専門部署である「事務サポートユニット」でメンバーが主体的に推進した、業務効率化に向けた取り組みをご紹介します。



取り組みの背景

「事務サポートユニット」では、社内の事務・庶務業務をはじめ、印刷や社内便などの業務を、それぞれの内容に応じてチームを分けて担当しています。2016 年のユニット立ち上げから現在に至るまで、障がい者雇用ではなく活躍を目指し、職場定着のサポートやチューター制度の導入など、さまざまな取り組みを行ってきましたが、業務効率化に向けた取り組みは今回が初のチャレンジとなります。

本取り組みの背景として「注文者の利便性を向上したい」という想いがありました。印刷業務では、注文者の工数負担や入力ミスといった課題を抱えていました。従来の Excel 注文書では、記入項目が分かりづらく、誤入力が頻発。その結果、注文内容の確認や修正のやり取りが何度も発生、注文者にとっても手間のかかる状況となっており、印刷不備につながるケースも見受けられました。



こうした課題を踏まえ、印刷業務に携わるメンバーから「Power Automate[※]を活用し、注文者がよりスムーズに依頼できる仕組みを整えられないか」という提案があり、「印刷チーム」での業務効率化に向けた取り組みがスタートしました。

※Power Automate は、Microsoft 365 に含まれる業務自動化ツールです。ノーコードでフォーム入力やファイル管理、通知などの定型業務を自動化できます。

業務効率化に向けた挑戦 研修実施と新運用展開への道のり

印刷業務の経験やスキルはメンバーによってさまざまです。そこで、この取り組みを進めるにあたり、チームメンバーが目的を理解し、納得したうえで業務に取り組めるように工夫しました。印刷チームでは、2025 年度の目標を「DX化に関われるように考えること」とし、新しい取り組みにチャレンジする意義を共有しました。こうした、前向きに取り組める雰囲気づくりを大切にしています。

また、チームメンバーそれぞれが持っている経験や知識を活かすことも重視しました。今回の取り組みは発案者である H さんがメイン担当者となり、IT ツールの知見がある N さんのサポートを受けながら推進していきました。業務を理解する 2 人が、運用方法の構築や新しい注文書の制作を担当し、他メンバーへの研修内容の構築や資料の準備も進めました。

本日やること「Power Automateを使って各ツールをつなげる」 Forms - Excel - Outlook

- ① Formsで注文を入力する
各自のノートPCで入力する。「送信」ボタンは押さない！ Power Automateを作成してから。
- ② Excelを確認する
各自のノートPCで、Share PointにあるExcelの中身を確認する。
- ③ Outlook
各自のノートPCでOutlookを開き、個人のメールアドレスフォルダを開いておく。
- ④ Power Automateで自動化する
アカウント保有者のPCを借りて作業する。



本日は④Power Automateの部分だけを作成する。①Formsと②Excelについては、すでに作成・設置済み。
なお、①②④すべてで、HaveFUN用に簡略化したものとする。

<研修で利用した資料（抜粋）研修資料はすべて H さんが中心となって作成しました>

約 3 か月におよぶ準備期間を経て、いよいよ研修当日。印刷チームの全メンバーが参加し、「Power Automate を知り、体験すること」を目的に、実際に操作しながら学べる構成としました。講師は H さん、操作サポートは N さんが担当し、参加者の理解を深めながら研修を進行しました。



＜H さんと N さんが連携しながら研修を進めます＞

まず、Power Automate の概要を説明し、その後、業務内容に即した Power Automate のフローを作成します。エラーが出て躓くこともありましたが、N さんがすぐにメンバーをフォローし、全員で一つひとつの工程をクリアしてきました。フローが正常に動作すると、自然と拍手が起こる場面も。



＜エラーもありましたが、すべての工程をクリア！思わず拍手がわきます＞

研修の最後に小島ユニット長から参加者に向けて「この研修をきっかけに、“この業務も自動化できるかも！”と気づけるようになり、実現してほしいと思っています。毎日同じことを繰り返すのではなく、DX の波をキャッチアップし、私たち自身も進化していけるように引き続き尽力しましょう。そして、研修を担当してくれた H さん、N さん、ありがとうございました！」とメッセージがありました。H さん、N さんに向けてチームメンバー全員からの拍手で感謝の気持ちを伝え、研修が終了しました。



＜事務サポートユニット 小島ユニット長＞

Power Automate 活用による新運用がスタート！そして、次のステージへ

8 月から新たな挑戦が始まりました。Power Automate を活用した運用がついにスタート。まずは注文数の多い商品から段階的に導入し、着実に成果を積み重ねています。すでに利用者からは、「入力が簡単でスムーズになり、注文までの工数が減った」「納品が早くなった」「他の商品も新しい運用方法で注文できると良い」という声もあがっています。

10 月以降、新運用での対象商品をさらに拡大していく計画が進行中です。そして、印刷業務以外についても効率化の波を広げるべく、次なる一手も検討中。事務サポートユニットの挑戦は、始まったばかり。まだまだ続きます！

管理者からのコメント 従業員が主体的に取り組める環境づくりの秘訣

普段から、メンバーが意見を発言しやすい雰囲気づくりを意識し、アイデアの実現に向けて共に考えることを心がけています。事務サポートユニットでは面談の機会を多く設け、一人ひとりと丁寧に向き合う時間を大切にしています。こうした対話を重ねることで、チームメンバーの特性を深く理解し、それぞれの個性を活かした業務の推進につなげています。今回の取り組みも、面談の中で、H さんからの提案がきっかけでした。H さん、N さんのそれぞれの「得意」を活かしたからこそ、実現できた取り組みです。

また、チーム全員が研修を受講することで、メンバーの気づきを促し、新たな挑戦につながると考えています。



＜事務サポートユニットを支える管理者＞

アルティウスリンクは、今後も DE&I（ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョン）を推進するとともに、従業員の活躍や職場の取り組みを発信してまいります。

|| アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、KDDI と三井物産の共同出資会社です。多様な人財とグループのアセットを活かし、コンタクトセンター、バックオフィス、営業支援、IT ソリューションなど、企業活動を支える包括的な BPO サービスをワンストップで提供しています。人による高付加価値なオペレーションに、生成 AI などの先端テクノロジーと高度なデータ活用を掛け合わせることで BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進し、企業の競争力強化を支援しています。「そのつながりを、もっとよく。うつくしく。おもしろく。」をパーパスに掲げ、人と企業、社会のつながりをより豊かにしながらお客様企業とともに価値を創造し、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

設 立 : 1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者 : 代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金 : 1 億円

事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

: ①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL : <https://www.altius-link.com/>

・その他本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。

【本リリースについてのお問合せ先】

アルティウスリンク株式会社 経営戦略本部 コーポレートコミュニケーション部 広報ユニット

E-mail : adv@altius-link.com TEL:070-3613-6618 (担当/成瀬)