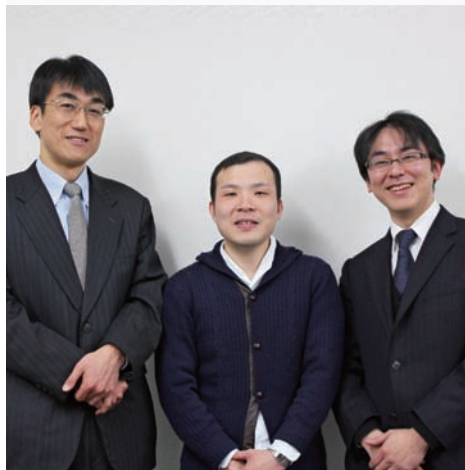


X-point

活用事例

400種類を超える帳票を作成、 内部統制や情報漏えい対策も強化

中古書店「BOOKOFF」を中心に幅広くビジネスを展開するブックオフコーポレーション株式会社（以下、ブックオフコーポレーション）では、本部と約490の直営店舗を結ぶワークフローを構築。申請・決裁業務の確実性と迅速化を図るとともに、内部統制や情報漏えい対策などがバナンスの強化も実現した。導入の経緯と効果について詳しく話を聞いた。



IT統括部
統括グループ

齋藤 泰博 様

IT統括部 統括グループ
マネージャー

石毛 信次 様

管理本部 IT統括部
開発グループ

磯野 恒志 様

ブックオフコーポレーション株式会社

所在地：神奈川県相模原市南区古淵2-14-20

設立：1991年8月1日

代表者：代表取締役社長 松下 展千

資本金：2,564百万円(2012年3月)

連結売上高：766億7千万円(2013年3月期)

従業員数：1,051名(2013年3月現在)

事業内容：中古書店「BOOKOFF」の展開と、新規中古業態の開発・運営・加盟店経営指導

<http://www.bookoff.co.jp/>

■さまざまな種類の商品を取り扱う複合店を積極的に展開するブックオフコーポレーション

—ブックオフコーポレーションについて教えてください。

ブックオフコーポレーションは、中古本販売チェーン「BOOKOFF(ブックオフ)」を展開しています。「BOOKOFF」は、1990年、神奈川県相模原市の住宅街にある35坪のスペースからはじまり、創業から20年でおよそ1,000店舗のチェーンに成長しました。

現在では、中古本・CD・DVD・ゲームソフトだけでなく、メンズ・レディース・子供服、スポーツ用品、ベビー用品、ブランド品、楽器、生活雑貨まで多種多様なリサイクル商材を取り揃える総合リユースとしての大型複合店「BOOKOFF SUPER BAZAAR(ブックオフスーパーバザー)」や複合店「BOOKOFF PLUS(ブックオフプラス)」も全国展開しています。また、ネットを活用した買取や販売にも積極的に取り組んでいます。

—従業員数と直営の店舗数を教えてください。

従業員数は連結で約1,000名、パートアルバイトスタッフは約10,000名になります。直営店舗数は、約490店舗になります。

■社内および「直営店舗—本部間」の申請・決裁業務を電子化

—現在はどうに利用していますか。

社内および「直営店舗と本部間」でやり取りする、さまざまな申請書類の申請・決裁に利用しています。各書類の起案・申請から回覧～承認～保管までのワークフローを実現しています。

—具体的な業務をいくつか挙げてもらえますか。

ワークフローということに関しては、「稟議書」の決裁をはじめ、転居の届出や休暇願、手当の申請など「人事関連」の申請業務、「商品の店舗間移動」や「店舗設備の工事・修繕」といった店舗運営に関連する連絡帳票のやり取り、さらには「機器の利用」や「システムの開発依頼」といった業務連絡など、さまざまな用途で利用しています。変わったところでは、社内のアンケートの収集・集計などに利用することもあります。定期的に提出する書類や提出期日がある書類の提出状況を調べる「提出管理」に利用することもあります。

—フォームの種類はどのくらいになりますか。

登録しているフォームは約400種類になりますが、現時点で実際に利用しているのは280種類ほどになります。

■生産性の向上と内部統制の強化をめざしワークフローを導入

—導入する以前は、どのように申請・決裁業務をしていましたか。

以前は、店舗から本部にFAXで申請書類を送付したり、表計算ソフトやワープロのデータをメールに添付して送信したりしていました。

—ワークフローを導入した目的を教えてください。

「生産性の向上」と「内部統制の強化」という2つのねらいがありました。



IT統括部 統括グループ
齋藤 泰博 様



IT統括部 統括グループ
マネージャー
石毛 信次 様



管理本部 IT統括部 開発グループ
磯野 恒志 様

X-point

活用事例

フォームサンプル

— ではまず、「生産性の向上」について説明してください。

ビジネスが急拡大する中、店舗数や従業員数が右肩上がりが増えていました。それに比例して、申請・決裁件数が急増すると同時に、業務自体も複雑化する傾向にあり、帳票の種類や申請が必要な業務も増加していました。

しかし店舗の現場スタッフにとっては、接客や商品管理が最優先業務です。それ以外の業務に関しては、できるだけ簡素化して、本来取り組むべき仕事に集中できる環境を整えたいと考えていました。

一方、決裁者側でも、店舗数が増えると承認処理件数が倍々ゲームのように増えていきます。その負担は大きく、決裁までの時間がかかるようになってしまうケースも見られるようになっていました。決裁のスピードが遅れると、業務全体に影響してしまいます。

ワークフローの導入は、現場と決裁者、両者の負担を軽減し、決裁業務を迅速化する「生産性の向上」に有効だと考えました。

— では次に、「内部統制の強化」について説明してください。

稟議・申請業務をシステム化・電子化することで、必要な承認者を飛ばして決裁処理されてしまうような「イレギュラーな処理」を防ぐことができます。また、申請書類を紛失してしまったり、決裁を失念してしまったりというミスやムダも

防ぐことができます。

さらに、FAXや表計算データだと、紙に出力する際に誰でも内容を見ることができます。申請書や稟議書には、人事情報や個人情報、機密情報なども含まれている場合がありますので、セキュリティを確保し、情報漏えいなどを未然に防ぐ環境を実現するためにも、ワークフローの導入は有効だと判断しました。

「使いやすさ」と「提出管理」を要件にワークフロー製品を比較

— 導入するワークフロー製品を比較した際の要件を教えてください。

もっとも重要視したのが「使いやすさ」です。それでも、簡単に使いこなせるシステムでなければ、機能面で優れていても生産性の向上は望みません。

— 「使いやすさ」とは、具体的にどのように評価したのでしょうか。

できるだけ紙の帳票と同じように使用できるシステムを選ぶようにしました。帳票のイメージはもちろんですが、承認時に印影を表示できることにも重視しました。

— 「使いやすさ」以外の要件ポイントがあれば教えてください。

提出管理ができることも外せない要件でした。当社は店舗数が多いこともあり、期限までに書類が提出されているかどうかをチェックするだけでも時間と手間がかかっていました。

そのほか機能面以外では、会計システムとの連携なども選定要件の1つでした。

「使いやすさ」をはじめ、フローのメンテナンス性やクエリ機能を評価

— 導入を決定した理由を教えてください。

正直なところ、導入費用が安価な製品もありました。しかし、「帳票イメージの再現性」や「クエリ機能の充実度」などを評価し、導入を決めました。

(1) 帳票イメージの再現性

紙帳票のイメージをほぼそのまま画面上で再現でき、帳票イメージの申請フォームを簡単に作成できるという所は最大の魅力です。利用者だけでなく運用側にも「使いやすい」というのは、特定の業務だけでなく、さまざまな申請・決裁業務に展開していく上で重要なポイントになると考えました。

(2) 充実のクエリ機能

クエリ機能が充実しているので、提出管理はもちろん、決裁中の案件や決裁済みの案件をさまざまな条件で絞り込んで抽出したり、利用状況を把握できるのは便利だと評価しました。業務が滞っている担当者や部署、原因を調べるのにも有効だと考えました。

(3) そのほかの選定ポイント

専用ソフトが不要で、ブラウザがあれば各店舗

で利用できること。バージョンアップなどで各店舗PCのメンテナンスが不要なこと。エイトレッドのサポート体制。小売業での導入実績が豊富なことなど、総合的に優れていると判断しました。

申請・決裁業務の確実性と迅速化が図られ、ガバナンスの強化にも貢献

— 導入効果について教えてください。

誰が、いつ、何を決裁したのかが明確になったため、理由もなく決裁が滞ってしまうようなことは少なくなりました。決裁の迅速化が図られ、導入前に2週間かかっていた申請業務が3日で済むようになったケースもあります。

また、決裁の手順と流れが確立されたことでミスや無駄がなくなり、これまでバラバラだった情報を統合的に管理できるようになりました。

申請・決裁業務の確実性が高まり、コンプライアンスの強化・徹底にもつながりました。

さらに、監査の際、クエリ機能により2・3年前の書類でも迅速に提出できるようになったことやペーパーレス化なども導入効果として実感しています。

— システムの導入・運用面で、苦勞したことなどはありましたか。

苦勞ということではありませんが、いきなり全面的にワークフローを押しつけても、現場からは拒否反応があることも予想されました。また導入時、使い方に関する問合せが本部に集中しても対応が難しいこともあり、まずは簡単な勤怠管理などの申請から利用を開始しました。基本的には紙と同じイメージで利用できるのも、慣れるのに多くの時間はかかりませんでしたが、現場が慣れるのに従って、順次適用する業務の幅を広げていくようにしました。

一方、運用面に関しては、社内で帳票データを簡単に作成・修正できるので、適用する業務の範囲も容易に広げることができたと考えています。

エイトレッドへ更なる期待

— エイトレッドへの期待などがあればお聞かせください。

X-pointはとても優れた製品だと思います。だからこそ、帳票の種類もどんどん増えていきました。さらなる使い勝手や機能の向上を期待しています。

* 取材日時 2013年2月

* 記載の担当部署は、取材時の組織名です。



ATLED

株式会社 エイトレッド

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷2-15-1 渋谷クロスタワー4F
<http://www.atled.jp>