

**令和2年度「佐賀県AI・IoT等技術活用可能性実証実験事業」
事業完了報告書**

佐賀県中小企業団体中央会

～目次～

- ・はじめに
- ・現状抱えている問題
- ・問題解決のためのプロセス、実施方法
- ・実証実験の結果
- ・今後について
- ・まとめ

～はじめに～

目的

昨今、少子高齢化社会の到来により労働者不足が深刻な問題となっている。そのような中で、バックオフィス業務と呼ばれる、事務処理等の仕事に労力が割かれ、本来注力すべき業務に注力できていない現状がある。特に、中小、零細と企業規模が小さくなるほど、働き手が見つからず、社長自らがバックオフィス業務を行っている例も珍しくない。これにより経営資源の適切な配置がなされず、業績が悪化していくという負のスパイラルに陥るケースも多い。バックオフィス業務を効率化し、企画開発や営業等の業務に適切な人員配置を行うことは、生産性向上に繋がると考えられる。

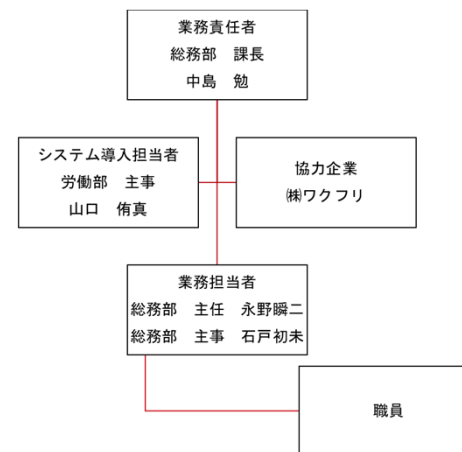
本会には事務処理業務が多い。様々な事務作業の効率化を図り、バックオフィス業務を効率化する際の注意点を洗い出すことにより、様々な企業がバックオフィス業務を効率化する際に役立てることができる。加えて、中小企業を支援していく中で発生する様々な事務作業において、どれほどの効率化が見込めるかを検証し、バックオフィス業務効率化を図る際にどの作業から効率化を図るのが良いか、導入コストやランニングコストと比較してどれほどのメリットがあるのかを数値化する。また、当会が中小企業の支援機関であり、日常業務の中で中小企業との関わりが深いことを活かし、この実証実験の結果を広く周知することにより、中小企業がバックオフィス業務の効率化に積極的に取り組むことができるような環境づくりに寄与することを目的に本事業に取り組んできた。

実施体制

実施期間: 令和2年7月8日～
令和3年2月26日

従事者数: 24名
役割分担: 右図の通り

業務責任者、システム導入担当者、業務担当者にてツール選定や必要な設定等について協力企業と打ち合わせを行い、その後実際に職員に広く使用してもらうことで改善点等の洗い出しを行い、改善を行った。



～現状抱えている問題～

現状	問題点
紙媒体による管理(出退勤管理・超過勤務管理・有給休暇管理・内部稟議・回覧物管理)	
<ul style="list-style-type: none"> ・各種申請を紙媒体にて提出→内容を確認し決裁(捺印) ・必要書類を印刷→内容を確認し捺印→次の人へ 	<ul style="list-style-type: none"> ・細かな(分単位の)労働時間の管理ができていない ・各種申告が自己申告制である(超過勤務申請の漏れ等が確認できない) ・有給休暇の管理に手計算が必要となる ・大量の印刷物が出力され、管理が困難 ・過去の稟議を見つけるのに時間を要する ・1人ずつしか確認できず、決裁までに時間を要する ・稟議を回す際に必要な印刷物が個人のフォルダにあり、属人化する
データベース管理及び情報共有	
<ul style="list-style-type: none"> ・Accessを用いて会員情報や支援履歴を管理しているが、扱える者が限られている ・古いバージョンのAccessで作成したデータベースである ・ローカルネットワークのサーバーに情報を収納している ・各職員が同じようなデータをExcel作成、管理している 	<ul style="list-style-type: none"> ・各担当がデータを修正できないため、情報を最新に保つのが困難である ・マクロ等を用いておらず、拡張性が低いため、変更が困難である ・出先や在宅ワークの際に必要な情報を閲覧できない ・効率が悪く、おなじようなデータが複数存在するため、どれが最新かわからない
各種金額計算・振込・仕訳の計算	
<ul style="list-style-type: none"> ・給与計算ソフトを使用しているが、税金や社会保険等の掛け率の変更等は変更の度に手動で修正 ・年末調整や、納税の際に必要な謝金の源泉徴収預り金等Excelで管理しており、必要に応じて、複数のファイルを確認しなければならない ・複数の金融機関にそれぞれ複数の銀行口座があり、各口座で取引がある為、管理に手間を要する 	<ul style="list-style-type: none"> ・経理の担当者が掛け率の変更に気が付かなければ間違っただまの掛け率が適用されてしまう(特に本人及び扶養する相手の年齢等により変化する掛け率を常に把握しておくことが非常に困難である) ・上記のような現状で、間違いを防止するため部内の複数人で確認しており、時間と手間を要する ・複数のファイルを確認しなければならず、時間と手間を要する ・修正がある度に複数ファイルの変更を行わなければならず、手間を要し、更新漏れが生じる可能性がある ・各々の通帳で金額の動きがある為、仕訳ソフトへの入力に時間を要する

～問題解決のためのプロセス、実施方法～

- ・前項までの問題解決のため、バックオフィス業務改善の専門家である(株)ワクフリへ協力を依頼した。
- ・職員4名で構成されたワーキンググループと(株)ワクフリで協議
⇒業務内容を整理・可視化し、改善点を洗い出し、改善に必要なツール等について協議し、指針を決定した。

- ・協議の流れについて
基本的には(株)ワクフリが質問し、中央会がそれに答える
- ・質問内容
 - ・費用感
 - ・期日(使用開始までの期間)
 - ・現状の業務の進め方(業務の可視化)
 - ・現状の問題点
 - ・改善の方向性(株)ワクフリから提案あり)
- ・協議の結果
費用、改善効果、期間等様々な観点より検討し、「現状抱えている問題点」の3項目
 - ①紙媒体による内部稟議・回覧物管理
 - ②データベース管理及び情報共有
 - ③各種金額計算・振込・仕訳の計算すべてに対してクラウドサービスを導入して改善することとなった。

ZOOMにて打ち合わせを行い、現在行っている業務の可視化を行った。

Yes/Noで分岐する業務フローを作成することで、各種ツールに落とし込むことが可能となる。(導入するツールは次項以降に記載)

～問題解決のためのプロセス、実施方法～

kintone

特徴

- ・データベースの管理を簡単に行える
- ・クラウドサービスのため、事務所以外からもデータの閲覧ができる
- ・csvファイルからデータを読み込める
- ・自由度の高いアプリケーションを簡単に作ることができる



実現したい内容と効果測定

(電子回覧・電子稟議)

- ① 電子的に回覧し、ペーパーレス化を図り、PC上で情報を管理する ⇒ △
- ② 同時に閲覧でき、修正を加えることができるようにすることにより、スピーディーな決裁を実現する ⇒ ○
- ③ データを共有することで、フォーマットの共有を可能にする ⇒ ○

(データベース管理及び情報共有)

- ④ 誰でも簡単に扱うことのできるシステムを使用する ⇒ △
- ⑤ 拡張性の高いシステムにデータを移行する ⇒ ○
- ⑥ クラウド対応のシステムを使用する(事務所以外からの情報へのアクセスを可能にする) ⇒ ○

○: 実現できた △: 一部実現できた



～実証実験の結果～

Kintone利用による結果と効果

所感

「○」がついているものについては、kintoneを利用することで、実現することができ、同時に複数人でファイルの閲覧、編集ができる他、事務所以外からもデータの閲覧を行うことができ、利便性の向上に繋がった。また、電子上で承認が可能となり、脱ハンコを実現できるほか、事務所以外からもデータにアクセスできるようになることから、副次的にテレワークについて検討する材料にもなった。

「△」がついている

①については、

先方より紙媒体で届く資料(冊子等を含む)が多く、全てをpdf化することで従来よりも手間が増えるということが課題となった。回覧に関するルールを決める(冊子に関しては保管場所を決め、冊子が届いたことを通知するなど)ことで改善を図りたい。

④については、

複数のツールを同時に導入したことで、1つのツールを使いこなすために必要な時間が増える結果となった。マニュアルの整備等により、全員が利用できる体制を整える必要がある。

～問題解決のためのプロセス、実施方法～

KING OF TIME



特徴

- ・スマートフォンやパソコン等から出退勤の時間のログを残すことができる
- ・有給休暇の管理も可能
- ・外部ソフトとの連携が可能



実現したい内容と効果測定

- ①出退勤管理の電子化 ⇒ ○
 - ②超過勤務管理の電子化 ⇒ ○
 - ③有給休暇管理の電子化 ⇒ ○
 - ④外部ソフトと連携し、給与計算等を自動で行うことのできる環境整備 ⇒ ○
- :実現できた △:一部実現できた

～実証実験の結果～

KING OF TIME利用による結果と効果

所感

「KING OF TIME」に関しては、実現したい内容を全て実現することができた。紙ベースでの管理から電子管理に転換ができ、脱ハンコの実現や有給残日数を自動計算できるようになるなど導入のメリットが非常に大きい結果となった。

加えて、従来までの出勤簿管理の際には管理できていなかった、「分単位」での労働時間の管理を行うことが可能となり、労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関する基準を満たすことができた。

また、出退勤の時間が確認でき、申請の漏れを確認できるほか、どのような対応をしたときにどのような申請をするかといった「ルール」について改めて各職員の認識を統一できた。

④については、今回連携した「MFクラウド」のほか、24のサービスと連携が可能で、活用の幅は広い。

～問題解決のためのプロセス、実施方法～

MFクラウド



特徴

- ・MF会計、MF給与、MF社会保険の3種類を導入
- ・外部ソフト(KING OF TIME)と連携して、超過勤務を含む給与を自動計算
- ・AIによる自動仕分け及び入力
- ・給与振り込みをインターネットバンキングで自動登録



実現したい内容と効果測定

- ①出退勤管理や、給与計算等が相互に連携可能なシステムを導入し、自動で最新の掛け率を取得し、省力化を図る ⇒ ○
 - ②システム上でファイルを細分化し、1つのデータを更新することで自動的に数値等が変更されるようなシステムの構築 ⇒ × (kintoneにて実現)
 - ③給与振り込み等可能な範囲でインターネットバンキングへの登録を自動で行えるようにする ⇒ ×
 - ④クラウドの仕訳ソフトを使用することにより自動で仕訳を行う ⇒ △
- :実現できた △:一部実現できた

～実証実験の結果～

MFクラウド利用による結果と効果

所感

「○」がついている

①については、MFクラウドを利用することで実現することができた。また、給与計算や社会保険料の計算といった、金銭の絡む精神的な負荷の高い業務について、システムの補助が可能となり、負担軽減につながった。

「△」がついている

④については、1アカウントでは1つの事業分しか管理できず、複数の事業を管理する本会の業務には適しなかった。1つの事業について試験的に運用したが、インターネットバンキングの情報を抽出してくれるため、会計作業の業務軽減につなげることは可能であると感じた。また、取引データを自動で取得してくれるため、入力漏れが発生しないことは利点であった。しかし、複数の取引をまとめて支払うといった際には、手動で1つずつ会計作業を行わなければならなかった。

「×」がついている

②については、謝金の支払い管理や会費の入金管理等については、「kintone」を利用することで実現ができた。

③については、本会が利用している銀行のインターネットバンキングがクラウドサービスとの連携に対応していなかったため、実現ができなかった。対応策としては、クラウドサービスと連携できるようになるのを待つか、利用する銀行を変更するという方法を検討するほかない。

～実証実験の結果～

実証実験に要した経費

要した経費

- | | |
|---------|-------------|
| ・外注費 | ¥1,480,000 |
| ・ツール利用料 | ¥42,500(／月) |

要した人的なリソース(中央会負担)

- | | |
|-----------------|---------------|
| ・業務洗い出し等の打ち合わせ | 2時間×20回×4名 |
| ・KING OF TIME検証 | 1.5時間×24名×4ヶ月 |
| ・MFクラウド検証 | 3時間×1名×3ヶ月 |
| ・kintone検証 | 20時間×6名×2ヶ月 |

～実証実験の結果～

各種ツールの費用対効果について

kintone

利用料: 1,500円／人／月

- ・kintoneの活用については、今回の実験の範囲では、外部から資料の確認ができるといった利便性の向上という点で効果を発揮したが、費用対効果という点ではあまり効果を得られなかった。しかしテレワークの検討に繋がる、データの管理が容易となるといった利便性の向上という部分で効果を発揮した。
- ・今回の実験の範囲外になるが、kintoneで実現可能な顧客管理のようなアプリを作成することにより、相談内容等を管理できるようになれば業務効率化にもつなげることが可能であると考えている。
- ・今後は、労働力削減に関わる部分をどの程度の期間、費用で実現できるかを検討し、継続利用について検討する。

KING OF TIME

利用料: 300円／人／月

MFクラウド

利用料: 3,000円(基本料) + 400円／人／月

KING OF TIME、MFクラウドの2つのツールを用いて、「出退勤管理の電子化」「給与計算の電子化」、「有給管理の電子化」を実現し、5時間／月程度の業務効率化を図れた他、担当者の負担軽減や金額計算の間違い防止に繋がるという点で効果的であった。KING OF TIMEとMFクラウドについては実証事業終了後の継続利用を検討している。

～今後について～

今後の利用について(本会の内部的運用)

・実証事業で行った結果を基にツールの継続利用について検討する

※KING OF TIME:継続利用の可能性大

※MFクラウド:継続利用の可能性中(来年度以降も自己資金にて短期間継続利用し、決定する予定)

※kitone:継続利用の可能性中(来年度以降も自己資金にて短期間継続利用し、決定する予定)

外部へ導入を促す際の課題

・決裁者のITへの知識不足

⇒一般的に年齢を重ねるごとに情報リテラシーは低くなる傾向にあり、決裁者の情報リテラシーは低い場合が多く、決裁者の理解が得られず、導入に踏み切れないということが想定される。

※IT導入に関しては、利便性の獲得という側面よりも従来と違うやり方を覚えなおさなければならないという抵抗感や潜在的に抱えている苦手意識から導入に反対するケースも少なくない

※業務効率化の理想を追い求めるのではなく、利用者のレベルや費用面など様々な観点からどの部分まで業務効率化を進めるかを総合的に考える必要がある。

・外部の専門家を入れる課題

⇒費用的な課題が大きく、外部の専門家をいれることが困難

※外部の専門家を入れないと効果を出すのは困難

※専門家に丸投げはできず、導入側も相当の人的リソースが求められる。

～今後について(外部へ導入を促す際の課題)～

・超短期間での効果測定が困難

⇒多くのツールで無料体験が可能である30日間程度で効果を出すのが困難

※初期設定に時間を要する

※ツールの使い方が浸透するまでに時間を要する

⇒中長期的な視点で運用を考えることが必要

⇒導入を勧める企業を絞り込む必要がある



・業界について造詣の深いITツール導入支援者の設置

⇒業界ごとの課題、必要な機能等に精通している専門家が導入支援を行うことにより、企業側に必要な人的リソースを軽減させることが可能

・事例、効果の周知

⇒特に「効果」、「期間が表れるまでの期間」、「業務改善のツール」、「同業種での導入事例」などを説明し、中長期的に導入を進めるサポートを行う必要がある。

～まとめ(課題等)～

①利便性向上のためには、複数のツールの同時導入が必要

⇒様々なツールを連携させて利用することで高い業務効率化を実現することが可能

※今回は、MFクラウド、KING OF TIME、kintoneに加えて、既存で利用していたGoogleサービスの4つのサービスを複合的に利用した。

※4つのサービス各々にアカウント登録が必要となりアカウントの管理が煩雑であった。

※情報リテラシーの低い職員は各種ツールを使うことの負担、情報リテラシーが高い職員は各種ツールの使い方を教えることの負担が生じた。

⇒中長期的な視野で導入を検討する必要がある。

※「お試し」での運用は、負担だけが増加し、IT化への抵抗感を強めてしまう恐れがある。

②一定期間同時運用が必要

⇒新しく導入したツールが正しく機能しているかを確認するために、一定期間は新旧2つのやり方を同時並行で行わなければならない。

※担当者は、新しいやり方に慣れるだけでなく、既存のやり方も行わなければならない、相当の負担が生じた。

※新しいツールの動作確認を行い、本格的に利用すると決定した後も年度途中から変更すると管理を行いにくいことから長期間重複して管理しなければならなかった(本会独自の運営ルールによる)。

③利用している外部サービスによって業務効率化を図れない可能性がある。

⇒インターネットバンキングなど外部のサービスがクラウドサービスとの連携に対応していないといった外的要因により業務効率化を図れない可能性がある。

※中長期的な視点で検討を行うのであれば、利用する外部サービスを変更するといった対応が可能。

※今回の実験では、長期で利用するかどうか不明な点があったことからそこまでの対応はしていない。

～まとめ(効果等)～

①ITやIoT等のツールの利用を検討する場合、外部の専門家を入れることで高い効果を得られる

⇒業務上の課題に対する有効な解決策やツールに関して的確にアドバイスしてもらえる

※内部で業務の可視化や問題点の洗い出しを行うと、日常の業務でないイレギュラーな対応まで検討してしまい、全体を可視化するまでにかなりの時間を要する。

※イレギュラーに対応するためシステムを組もうとして実現難易度を上げてしまったり、かえって使い勝手を悪くする要因になる恐れがある。

※内部で改善点を検討すると、従来の手順に固執してしまい、ツールに合わせて業務のやり方を改善するという発想に至らず、業務効率化に繋がらない可能性が高い。

②給与計算等の業務における業務効率化が図れた。

⇒手計算が必要であった部分について自動計算が可能となったことにより業務効率化が図れた。

※給与計算等担当者の精神的な負荷の高い金銭の絡む計算を系統的に補助することにより、精神的な負担軽減を図ることができたという副次的な効果もあった。

③クラウド上でのグループウェアサービスを利用したことにより、データの格納場所が統一された。

⇒情報の管理や活用が容易に行えるようになった。

※クラウドサービスの利用により、テレワーク等についても検討するきっかけとなった。

～まとめ(効果等)～

④新たなITツールの活用により、業務効率化や担当者の負担軽減を図ることができただけでなく、業務の可視化による業務の棚卸や内部規則の見直しを行う良いきっかけとなり、本実験を行ったことによる成果は非常に大きなものとなった。

本会が、支援団体という位置づけの団体であることから、ITツールを用いての業務効率化等のノウハウを蓄積することができ、今後の支援に活かすことができるという点でも成果が大きかった



・今回の実証実験の結果について会員組合等に対し広く周知を図りたい。

⇒各種会議など、人の集まるタイミングで説明を行う他、日常の指導業務の中で発生する相談時にアドバイスを行う。

※1月に開催した、本会の役員会にて本事業及び途中成果について説明済(25名対象)

・ITツールを継続利用することにより、ノウハウを蓄積していきたい。

・組合支援を通じて業界へのITツール導入支援を行いたい。