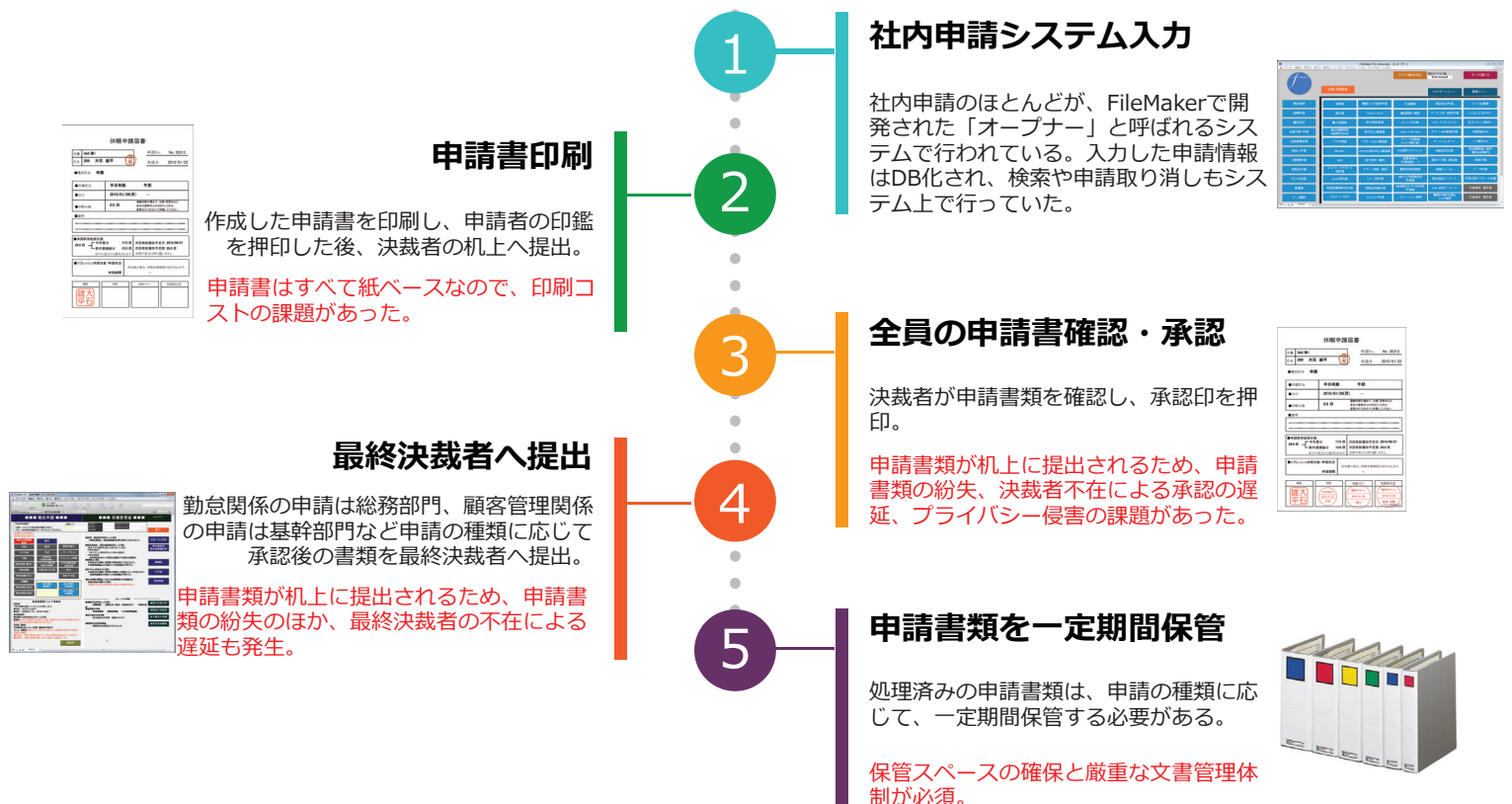


電子承認による 社内申請・承認ワークフローの 業務効率化とコスト削減

社内申請・承認ワークフロー



導入前の課題

■ 売れるから変えないのではなく、お客様のためにどうあるべきか。

キヤノンの複合機は、操作パネルからのシンプルな操作性、カラー印刷技術の高いクオリティ、小規模企業向け複合機の商品が充実していることなどから全国的にもリピーターが多く複合機の国内シェアにおいてはトップクラスを誇っています。そのため、複合機やプリンタをはじめとする事務機器の販売手法も無理に変えなくても販売できてしまったこともあり、昔からあまり変化していませんでした。



しかし、「キヤノンカラー複合機の機能活用アンケート」を通して、お客様はご購入いただいた複合機をもっと有効活用したいと考えていらっしゃるのことがわかりました。このアンケート結果から、「売れるから、あえて販売手法を変えなくて良い」という状態では、本当の意味でお客様の役に立てていないのではないかと。また、お客様に心から喜んでいただくにはどうあるべきかとをさらに追求してゆきました。

■ 自分たちが使いこなせなければ、お客様にもご提案できない。

お客様の業務を今よりももっと深く知り、ワークフローに沿った有効活用方法をご提案しようと考えましたが、実際には、お客様によって業種も違えば、業務内容も千差万別。情報収集をしても、昔から販売手法が変わっていないこともあって、事務機業界でも有効活用の事例が少ない状況でした。

また、他社の有効活用事例があったところで、私たち自身が複合機の機能を使いこなし、活用事例の効果を深く理解していなければ、お客様の業務に沿ったご提案ができないことに気づきました。

そこで、まずは福井キヤノンの社内で、私たち自身が業務改善を通して商品を使いこなし、生きたノウハウによって、お客様の業務に沿った活用方法をご提案しようと考えました。



導入の経緯

■ 商品の機能ありきではなく、お客様の業務効率を上げるための活用方法を模索。

社内の基幹部門ICT(※1) スタッフと支援部門スタッフによるプロジェクトチームを立ち上げました。プロジェクトでは、一つ一つの業務フローの目的を理解しながら進め、お客様先でも想定される業務フローの中で商品を活用した業務改善ができないか検討してゆきました。そのうちの一つに、社内申請・承認のワークフローがありました。福井キヤノンでは、オープナーと呼ばれる社内申請システムを使用していますが、お客様先でも何らかの社内申請フローは必ずあることが考えられました。



福井キヤノンでは、オープナーに申請内容を登録後、申請用紙を印刷。氏名の横に押印し、決裁者の机の上に提出します。決裁者は申請書類を確認しながら、一枚一枚承認印を押し、最終決済者へ提出します。最終決済者は、すべての申請書類を不備がないか確認し、承認作業を行います。そして申請書類は必要に応じて、一定期間保管するといったワークフローになっています。

決裁者は、すべての提出された申請書類を確認しながら承認する必要があるため、紙ベースでの申請・承認ワークフローの方が、作業しやすいというメリットがありました。しかし、決裁者が出張などで不在の場合は、申請手続きが止まってしまうというデメリットもあり、申請期限に間に合わず、最終決済者の業務に影響が出ることも多くありました。

※1) ICT・・・Information Communication Technology (情報や通信に関する技術) の略。

改善前のフロー

① オープナー（社内申請・承認システム）へ入力



FileMaker
BUSINESS ALLIANCE

② 申請書を印刷し、申請者が押印



デメリット

- ・印刷コストがかかる
- ・押印忘れなど漏れが発生

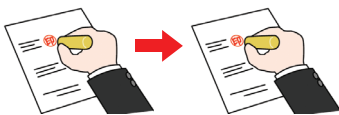
③ 決裁者に提出



デメリット

- ・書類の紛失
- ・プライバシー侵害

④ 上長が承認後、最終決済者へ



メリット

- ・紙の申請書は、承認ルートや内容確認が容易



デメリット

- ・決裁者の不在時は、申請処理が遅延

⑤ 申請ごとに、一定期間保管



デメリット

- ・保管スペース確保
- ・厳重な文書管理体制のための手間・コスト

改善後のフロー

① オープナー（社内申請・承認システム）へ入力し、申請書をPDFで出力



FileMaker
BUSINESS ALLIANCE



メリット

- ・印刷コストの削減

② 出力したPDFファイルは、自動で個人フォルダへ保存



メリット

- ・ファイル移動の手間がない

③ imageWARE Desktopによる個人フォルダ監視でPC画面に通知



ImageWARE
Desktop



メリット

- ・押印忘れなどの防止

④ 決裁者が順次確認。申請書が来ると各決裁者のPC画面にも通知



メリット

- ・書類紛失防止
- ・プライバシー保護
- ・外出先からも処理可能
- ・紙の感覚で確認可能

⑤ ImageWARE Desktopが、自動でPDFファイル名を変更。最終決済が完了したら、処理済フォルダへ保存。

235_出張業務報告書_山田-田中-常務-社長.pdf

ImageWARE
Desktop



メリット

- ・ファイル名だけで承認ルートが一目瞭然！
- ・物理的な保管スペース/文書管理体制が不要

導入後の効果

全社的な改善効果として、紙ベースでのワークフローの**メリット**を損なわずに申請側・決済側ともに**申請・承認業務の負担が軽減**！

さらに、ペーパーレス化により、使用頻度の低い複合機を撤去して**スペース確保・電気代削減**につながり**コスト削減**にもなりました！

承認業務の改善効果

スピードアップによる業務効率の向上・スキルアップによるCSの向上

- ✔ 決裁者が出張中でも出張先から承認ができるため、承認スピードが向上した。
- ✔ 決裁者の机上に申請書類を提出することがなくなったので、書類の紛失防止につながった。
- ✔ 決裁者の机上に申請書類を提出後、承認まで放置されなくなったので、プライバシー保護につながった。
- ✔ 自分が業務で活用し、深く理解しているため、お客様に対しても業務に沿った提案ができるようになった。
- ✔ 電子化されてもファイル名を見れば、誰が申請、確認、承認してきた申請書類か判断できる。
- ✔ ファイルやキャビネットでの申請書類の整理や保管が必要なくなった。

システム概要

福井キャノンが独自に開発したFileMaker(※1) による「社内申請・承認システム」とキャノンの複合機ソリューション

- ✔ 既存の「社内申請・承認システム」と連携して電子化を実現。
- ✔ 机上の書類を整理整頓する感覚で、デスクトップでの一元管理が可能。
- ✔ 電子文書は、編集・加工・印刷が可能のため、電子印鑑による承認も容易。



※1) FileMaker・・・FileMaker社が開発しているデータベースソフトウェア。

導入推進担当

導入推進担当 S&S 第1チーム リーダー 大石 雄平

申請書関係の社内業務フローを再確認し、福井キャノン独自のファイルメーカーを活用した「社内申請・承認システム」と複合機をはじめとしたキャノン製品の融合によって業務効率が大幅に向上しました。社内改善を通して培ったノウハウをもとに、お客様の業務効率向上のお役に立てるよう努めてまいります。

