

ベテラン頼りは高リスク？
「バックオフィスのDX」こそ今やるべき理由



1. はじめに
 2. 属人的なバックオフィス業務に潜むリスク
 3. タスクの処理やそのノウハウを「資産」に昇華させる
 4. 「タスク」と「チェックリスト」で業務プロセスを可視化
 5. 定型作業をテンプレート化し効率化と改善を生み出す
 6. 経理業務で2営業日相当の業務時間短縮を実現した事例も
 7. タスク可視化を起点にバックオフィスのDXを
-

はじめに

企業の人材不足がますます懸念される中、限られた人数で高い生産性を実現していくためにも、デジタルをうまく取り入れることが喫緊の課題だ。

だが企業の直接部門に比べて、**バックオフィス部門のデジタル化は遅れがち**だ。新型コロナウイルスの影響で**テレワーク**も増える中、どうすればチーム内で齟齬（そご）なく意思疎通して効率的に業務をこなすことができるのか。

「**チームのタスク管理**」の観点からその答えを探る。

取材に対応したBizer株式会社のメンバー



Bizer株式会社
代表取締役 島山 友一

Bizer teamを活用し、数多くの企業のDX推進に関するサポートに従事している



Bizer株式会社
執行役員 田中 秋生

Bizer teamのプロダクト責任者としてバックオフィスで愛されるサービスを目指して日々改善を行う

※文中にて敬称省略

この記事は「ビジネス+IT」2020年9月14日掲載記事からの転載です(一部編集)。

<https://www.sbbit.jp/article/bitsp/41454>

属人的なバックオフィス業務に潜むリスク

少人数でも生産性の向上は喫緊の課題

近年では、企業の多くで人材不足の問題が顕在化し始め、いまやそれは競争力低下だけでなく事業継続を脅かす経営課題にまで発展している。企業としては従業員がやむを得ず退職することなく働ける環境整備や、少ない人数で高い生産性を実現する仕組みづくりに取り組まなければならない。

中でも、特に注意しなければならないのがバックオフィス部門だ。一見すると定型業務が多く標準化されているように思えるが、業務の属人化が起りがちで人材不足の影響を受けやすい部門の1つだ。

バックオフィス部門は、経理や人事考課などセンシティブな情報を扱うという業務特性上ミスが許されず、結果としてベテランの経験やスキルに頼ってしまう傾向が強い。

業務プロセスの標準化が急務

だが、当然ながら個人に頼りきりでは、事業

拡大の際の業務量増加や働き方改革に対応できない。加えてノウハウが担当者の頭にだけ蓄積されていたのでは、組織力強化も一向に実現しないだろう。

だからこそ、**ベテランが退職してから慌てて検討するのではなく、業務の属人化を排除し、チーム内の業務プロセスの標準化や可視化など適切な管理を行える体制を日頃から構築しておくべきなのだ。**

従来通りでは立ち行かないテレワーク環境

また産休や育児・介護に伴う休職、部署異動などによって発生する業務の引き継ぎだけでなく、時短勤務、家族の急病による突発的な休暇などを含め、**あらゆる事態に対応するためには、常にチームメンバー間でタスクの状況を可視化し、業務をフォローし合える体制を整えておく必要がある。**

従来のようにオフィス内で社員同士が机を並べて業務を行っていたら、すぐに声をかけて

コミュニケーションを取れるが、このところ増えているテレワーク環境では同じようにはいかない。

では、属人化を脱してチームとして生産性を高めるためにはどうすれば良いのだろうか。



タスクの処理やそのノウハウを「資産」に昇華させる

再現性可能な粒度で可視化が鍵

バックオフィス部門における属人化を防ぎ部門全体で適切な業務管理をどのように行えば良いのか。チームのタスク管理ツールを提供するBizer社で執行役員を務める田中 秋生は、「タスクを見ればわかる粒度にまで分解することが出発点になります」と説明する。

たとえタスクを書き出したとしても、口頭で説明が必要な粒度では進捗状況がわかりにくく、引き継ぎもしにくい。**誰もが実施可能な粒度で可視化しておくことでノウハウを担当者の頭の中から引き出し、さらにそれを再現性のある「資産」にしておくのだ。**

マニュアルは形骸化が起ころがち

もっとも、業務フローやノウハウを文書化したりマニュアル化したりして対応している企業は多い。だが結局は変更に対応しきれず形骸化してしまうケースが多いのが実情だ。この課題についてBizer社 代表取締役の畠山 友一は次のように説明する。

「バックオフィスの業務ではマニュアル化が目的になってしまいがちです。これを打開するには、**実際に行ったタスクの対応履歴やプロセスを次回の業務マニュアルとして再利用できるようにする必要があります。**こうすることで別途マニュアル化は必要なくなり、メンテナンスの手間もなく負荷を抑えて業務の標準化を行えます」（畠山）

たった1つのツールで全てを把握

だが現実的には、上述の仕組みをITで実現する決定的なソリューションが市場に少なく企業にはなかなか浸透していない。実際、同社に問い合わせる企業の9割程度は、メールや予定表、Excelなど一般的なツールを組み合わせる業務の連携やタスク管理を行っているという。

バックオフィスでの使いやすさが重要

「メールでは、相手が確認しているかどうか分かりませんし、またやり取りの履歴をたどりにくいのも課題です。Excelでのタスク

管理は更新の手間がかかるほか、リアルタイムでの進捗管理に向いておらず継続的に運用するのは困難です」と畠山は説明する。

また畠山は「市場には『タスク管理ツール』と呼ばれる製品ジャンルで著名なものも多数存在していますが、その多くは技術開発者向けであるなど、バックオフィス部門に特化したものではありません。**間接業務かつ多人数でのチーム作業に適応しやすくタスクの実施結果をそのまま資産として残せるツールが必要なのです**」と訴える。



「タスク」と「チェックリスト」で業務プロセスを可視化

バックオフィスのためのタスク管理ツール

こうした課題に対してBizer社が提供するクラウドサービスが「Bizer team」である。個人のタスク管理ツールでもなく、技術者や制作者向けの「プロジェクト管理ツール」とも一線を画す「**チームのタスク管理ツール**」としての特長を持ち、バックオフィス業務の管理に最適なソリューションだ。

Bizer teamのプロダクト責任者でもある田中は、「タスクは複数のチェックリストに分解して、**業務の流れに沿って細かい粒度で登録し、対応状況を更新**していきます。

タスク管理は、利用を定着させることが重要ですので、**ITに慣れていない人でも負担を感じさせず使いやすさを重視したユーザーインターフェース**となっています」と話す。

チェックリスト形式であれば更新が容易になるため最新の状態に保ちやすく、また「**誰がいつ何をしているか**」が手に取るようにわかるため、管理者は困っているメンバーをフォローするのに役立つ。チェックリストをこまめに入力する形式は達成感も得やすく、入力を動機づけと同時に、個人のモチベーションにもつながりやすい。

あらゆる情報が一箇所に集約

また、**仕事に紐づく情報・資料・コミュニケーションが一元化される**のもメリットである。

「各チェックリストにはノート機能があり、タスクの詳細を補足するメモや資料などのファイル添付、担当者へ通知できるコメントの記述が可能です。

通知は、SlackやMicrosoft Teamsなどのチャットツールから受け取ることも可能です。また、社外の人を招待して一緒にタスク管理することもできます」（田中）

チェックリストには期日を設定できるほか、リマインダー機能で優先的に対応すべきタスクを明確にすることができる。これによって、**もし担当者に突然の休暇が生じても、リマインダーやノートを見ながら他の人間が容易に業務を引き継げる**ようになるわけだ。



登録したタスク（図中赤枠）は「チェックリスト（図中青枠）」として業務手順を細分化して設定して共有することで「誰が」「いつ」「何をしているのか」を可視化する

定型作業をテンプレート化し効率化と改善を生み出す

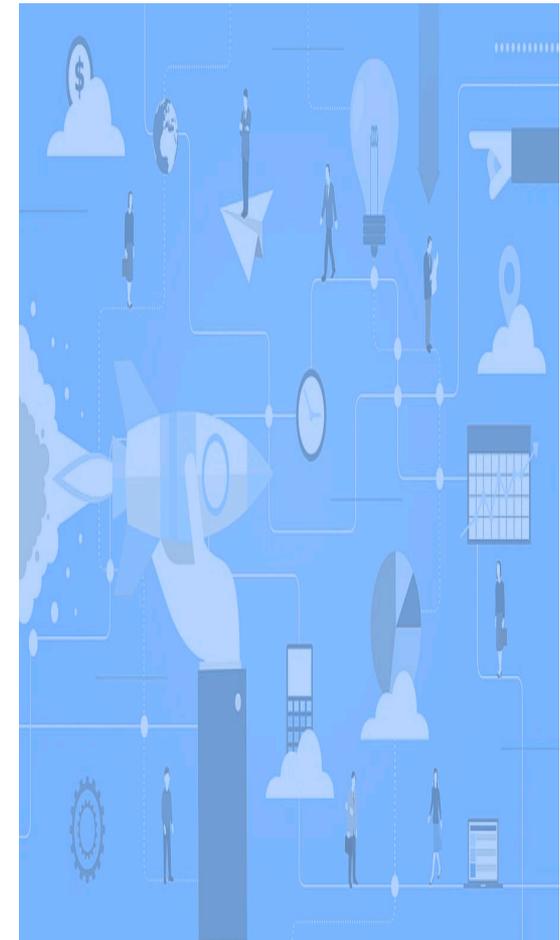
バックオフィス業務ならではの活かした機能
 先述のようにバックオフィス業務は繰り返しの作業が多く、業務も属人化しがちだ。この課題には**テンプレート登録が有効**である。

田中は「タスクはコピーして再利用可能です。**前回のチェックリストを、そのまま最新の業務マニュアルとして活用**することができます」と話す。

定型業務であっても日々の業務改善を可能に
 定型業務を同じ担当者が繰り返していると、工夫の余地に気づきにくいものだが、

標準化すれば、別の視点によって見直しが増えられる機会も増えるだろう。

Bizer teamを自社でもフル活用しているというBizer社では、タスクを処理する中で気づいた変更点を「修正事項」としてチェックリストに加えておき、次回の業務で反映するという使い方をしている。これによって毎月の定型業務後、Bizer teamを見直すミーティングを実施してチェックリストを改善することで、**継続的な効率化のPDCAを実施**できるという。



タスクはテンプレート化して登録することで業務の標準化と可視化を支援する

経理業務で2営業日相当の業務時間短縮を実現した事例も

素早い経営判断をも可能に

Bizer teamは、パーソル テンプスタッフ、セブン銀行、帝人など著名な企業も含め、業種業態を問わず、すでに多くの企業で導入が進んでいる。

顕著な導入効果をもたらしたのが、あるコンサルティング会社の事例だろう。同社では**経理業務にBizer teamを導入した結果、業務の効率化により月次決算を2営業日（112時間）短縮する効果をもたらし、素早い経営判断が可能になった**。決算処理を急ぐために、従来はマネージャも実務を担当していたが、この効率化によって**マネジメント業務に専念できるようになり、部下の中からチームリーダーを育てることもできた**という。

可視化がもたらす全体最適

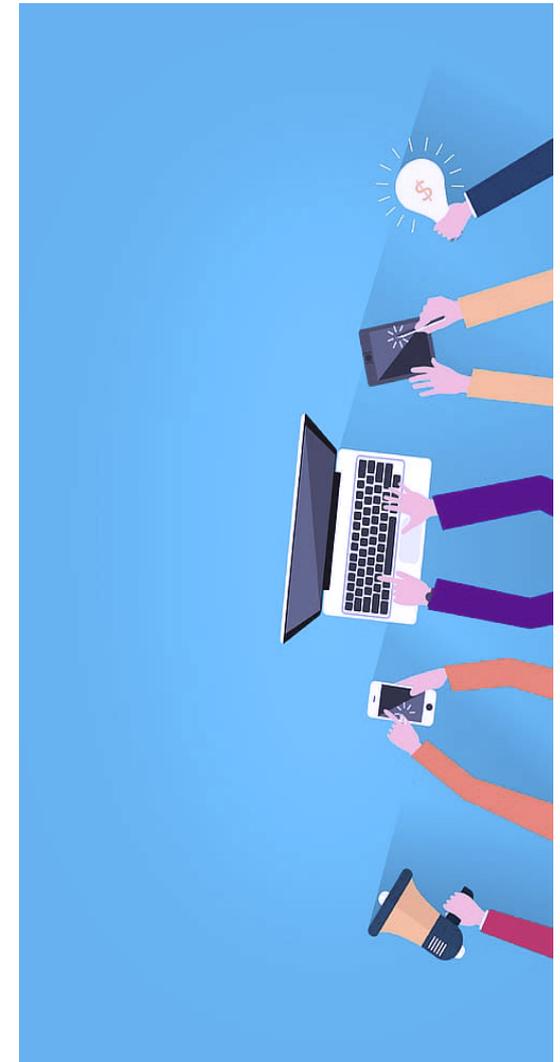
「タスクが可視化され、自分が担当する業務だけでなく前後の業務まで把握することで、仕事の進み方が変わります。自分よりも適任な担当者を見つけて、全体での最適化につな

げることも可能です」と畠山は語る。

属人化解消はテレワーク移行をスムーズに

続けて田中は、「属人化の弊害の1つは、業務の引き継ぎが困難になることです。実際にBizer teamは、前任者の退職による引き継ぎの際に課題を認識し、問い合わせをいただくケースもあります。

最近では新型コロナウイルス対策の一環でテレワークを実施したものの、『阿吽の呼吸』で業務を行えなくなったために**タスク管理を見直す企業が増えています**が、**Bizer teamで想定より早く在宅勤務態勢を整えられたと高く評価してくださるお客さまもいます**と話す。



タスク可視化を起点にバックオフィスのDXを

必要なのはビジネスの変化に強いバックオフィス

ここまで述べてきたように、Bizer teamは業務プロセスの可視化や標準化など多くの価値を提供するが、**抜本的な業務改革への起爆剤としても大きな可能性**を秘めている。

「バックオフィス部門はルーチン業務が多いのですが、フロント部門の新たな取り組みやイレギュラーなプロセスへの対応するための業務も多く存在します。これも業務の属人化が進む要因の1つであり、企業活動全体の進化やデジタルトランスフォーメーション（DX）にとって妨げになります。だからこそ**ビジネスの変化に強いバックオフィスづくりが、競争力強化に欠かせないのです**」（田中）

デジタル化すべき業務を把握することが大切

Bizer teamは「タスク管理ツール」と呼称されているものの、Bizer社によるとその目的や本質的な価値はそこにはなく、生産性向上

ひいてはその先にある業務改革であるという。

「バックオフィスや間接部門はデジタル化が遅れていると指摘されていますが、コストセンターとして予算が限られた中で効果的に取り組みを進めるためには、何をデジタル化すべきか正しく把握することが大切です。

たとえば**RPA導入ならば置き換えるべきタスクは何なのか**。システム化が望ましい業務は何なのか。

こうしたバックオフィス部門のDXを実現する上でも、Bizer teamによるプロセスやタスクの可視化は大きく貢献できるはずです」と畠山は訴える。



Bizer team ご案内

＼ こんなお悩みありませんか？ ／

仕事が属人化し、マネジメント
が機能していない



チーム内で今、誰が、何を
しているのか、進捗がわからない



目の前の仕事に追われ、中長期
的な課題に取り組む余裕がない



Bizer teamは、「プロセスの可視化」「リアルタイムの進捗共有」「プロセスの標準化」を通じて、
チームの生産性向上をサポートします！

無料お試しはこちらから

https://app.bizer.team/auth/sign_up

Bizer株式会社

〒102-0074
東京都千代田区九段南1-5-6 りそな九段ビル5F KSフロア
<https://bizer.jp/>

お問合せ：support@bizer.jp