

組織の生産性向上を実現！

## チームのタスク管理ツール **Bizer team** 事例集



 **Bizer team**

CASE STUDY

# 導入事例一覧

## 利用部門

## 企業規模

### ● 人事部門

- ・大和ハウス工業株式会社 5001人～
- ・コネクシオ株式会社 5001人～

### ● 経理部門

- ・アウンコンサルティング株式会社 51～300人

### ● 管理部門全般

- ・株式会社ノヴィータ（前編）（後編） ～50人
- ・株式会社 NewsTV 51～300人
- ・ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ株式会社 51～300人

### ● システム部門

- ・株式会社 I S S リアライズ 301～1000人

### ● BPO/ シェアードサービス

- ・NTTコミュニケーションズ株式会社 5001人～
- ・パーソルプロセス&テクノロジー株式会社 1001～5000人

### ● 士業

- ・西田友博税理士事務所 ～50人

ひとりじゃない、チームでやるんだよ



 **Bizer team**

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

Bizer 株式会社

〒102-0074 東京都千代田区九段南 1-5-6 リそな九段ビル5F KSフロア

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>



# 口頭で引き継いでいた労務業務を 150 のテンプレートに可視化。Bizer team によって課題を予測できるチームへ



大和ハウス工業株式会社

業種 建設業

利用部門 総務人事部

従業員規模 5001 人～

## Bizer team による変化

業務を可視化し、引き継ぎコストを削減するために Bizer team を導入。労務業務は各種手当の手続きなど細かいタスクが多く、作成したテンプレートはなんと 150! 「担当者しか分からない業務」を排除し、改善への取り組みにもチャレンジされています。



大和ハウス工業株式会社 東京本社 総務人事部 主任 秋山 真範さん

戸建住宅や賃貸住宅、分譲マンションや商業施設、事業施設などの建築事業、都市開発事業、環境エネルギー事業、海外事業などを手掛ける大和ハウス工業株式会社。

今回は、東京本社の総務人事部で主任として活躍する秋山 真範さんに取材し、「業務を 150 のテンプレートに落とし込んだ」という業務可視化への取り組みについてご紹介します。



## 引き継ぎコストを減らすため、Bizer team に 150 のテンプレートを作成

- 所属する組織体制と Bizer team の導入経緯を教えてください。

大和ハウス工業では、以前から「ペーパーレス化」「自動化」「業務の可視化」の3つを推進しています。総務人事部 人事・厚生グループでも、業務を可視化し、引き継ぎコストを減らすために、2019年10月に Bizer team を導入しました。

人事・厚生グループは、給与計算や各種手当の支給、育休を含む休職中の従業員への対応など、労務関連業務を行っています。例えば、寮・社宅や通勤手当、人事発令など粒の細かい業務を一人5～6種類ほど担当し、メンバー同士で業務の重複はほとんどありません。そのため、異動や退職、産休などでメンバーの入れ替わりが発生する度に、後任の負担が重く、引き継ぎに時間がかかっていました。マニュアルも Word や Excel など、ファイル形式もフォーマットも異なり、マニュアルがない業務もありました。また、口頭ベースの引き継ぎにも課題を感じていました。

- 導入にあたり、苦労した点はありますか？

Bizer team にタスクを一通り入れて、メンバー

も慣れてきた頃に新型コロナウイルスが発生し、テレワークになりました。朝夕にオンラインの定例会を行うのですが、Bizer team を見ながら業務の進捗を確認していました。

ただ、その頃はまだタスクが入っているだけの状態で、テンプレートの整備は不十分でした。当初は業務の合間にテンプレートの整備をしてもらおうと考えていましたが、通常業務が忙しくてなかなか進みませんでした。テレワークが導入されたことで、制度が入れ替わったり、新しい手当ができたことも、テンプレートに手が回らない理由のひとつでした。また、業務に慣れているメンバーは、テンプレートがなくても感覚的に業務を進めることができます。通常業務で忙しい中、あえて Bizer team 上でテンプレートを作ることに消極的になる気持ちも、理解できないわけではありません。



けれど、テンプレートが整備されない状態のままでは、後任の負担は解消されず、引き継ぎコストも削減

することができません。そこで、テンプレート化したい業務を Excel で一覧化して担当を割り振り、明確なゴールを設定することにしました。そして、オンラインで Bizer team の画面を共有し、メンバーにヒアリングしながらテンプレートに入力していきました。1年かけてコツコツと積み重ねた結果、全部で 150 のテンプレートができあがりました。

## 改善意識の醸成で、“事後処理”から“課題を予測する”チームへと変化

- Bizer team によって変化はありましたか？

今までは個別のミーティングで進捗状況を確認していましたが、Bizer team でメンバーの業務量や進捗が把握できるようになりました。「〇〇さん、期限の短い業務がこんなにあるけど大丈夫？」という会話が変わっています。

また、自分のチームでは、週に一度の定例会で「KPT」を用いて振り返りを行っています。今までは問題が起きてから対応策を検討する「事後処理」が当たり前でしたが、「K: Keep (続けたいこと)」「P: Problem (問題点)」「T: Try (改善・挑戦したいこと)」を挙げることで、「課題を予測する」ことができるようになりました。例えば、「忘れないようにするために、このタスクにはリマインダーを設定しよう」「このタスクの書き方では初見の人には分か

らないので、見せ方を工夫しよう」など、ルールや姿勢がガラリと変わったことが、チームの変化として一番大きかったですね。

Bizer team 導入以前は、業務改善のためにわざわざプロジェクト化して、改善業務をメンバーに割り振るなど、試行錯誤を続けていました。その頃は業務の忙しさで、なかなか定着しませんでした。今は Bizer team を見ながらの KPT 定例会によって、習慣として改善の癖がつき始めています。定期的にみんなで考える機会を設けたことが、有効に働いているようです。

## 「後任には同じ思いをさせたくない」という原体験が Bizer team 推進のエンジンに

- Bizer team 導入の成果を教えてください。

「ペーパーレス化」「自動化」「業務の可視化」の3つの取り組みのうち、「業務の可視化」は100%実現できていると思います。もちろん、再現性という観点で課題は残っていますが、タスクを150のテンプレートに落とし込んだことで、ブラックボックス化している業務はなくなりました。Bizer team を導入してからメンバーが5~6名入れ替わっていますが、何事もなく引き継ぎが完了できています。「絶対に Bizer team 上で引き継ぎを行うこと」をルールにしているので、口頭ベースの引き継ぎはゼロになりました。業務の全体像がチェックリストになっているので、一通りやってみることで引継ぎになりますし、Bizer team 上で説明が不足している場合は追加するなどして、ブラッシュアップの機会にもなっています。

Bizer team の導入、推進に全力で取り組んだ背景として、現在の部署に異動した時の原体験があります。当時は業務が可視化されていないので、不明点を周囲に確認しても「前任者に聞かないと分からない」という回答ばかりでした。特に、年に1度しか発生しないような業務は、マニュアルも対応策も残っていないため、とても苦しめられました。「後任には同じ思いをさせたくない」と強く感じた体験が、Bizer team 推進の原動力になりました。

後任、ひいては会社のため、従業員のために、Bizer team による業務の可視化を推進してきましたが、もちろん「自分のため」という側面もあります。記録を残さなかったために、業務内容を思い出すことができず苦労した経験があるからです。また、Bizer team に入れておけば、自分自身の頭で覚えておく必要がなくなり、常に頭を空にしておくことで重要な事柄に集中するには、Bizer team が必要です。



- 導入が成功したポイントは何でしょうか？

導入が成功したポイントは、大きく2つあります。まず、Bizer team のカスタマーサクセスのご担当者、メンバーのログイン数やタスクの作成数をデータで出してもらいました。月次でどのように伸びているかが数値で分かるので、月に1度のグループ会で発表しています。再現性に乏しいテンプレートもまだ残っているので、ブラッシュアップするために、今後は更新頻度も見ていきたいと考えています。

もう1つは、業務の報告を受けた際に「それは Bizer team に書いてある？」と毎回確認していることです。入力していないと指摘されてしまうので、あらかじめ Bizer team に入力してから報告に来るメンバーもいます。こうした日常のコミュニケーションが、習慣化の一環になっていると思います。

## メンバー自ら改善や再現性に取り組み、自立したチームを目指したい

- 今後、目指していきたいことは何ですか？

150のテンプレートのブラッシュアップを続けて、いずれは新しく担当する方に Bizer team を渡すだけで業務が進むレベルにしたいですね。総務人事部

の仕事は、ミスをしないように慎重に行う一方で、その先の改善までは行き届かず、ともすると「無事に終わって良かった！」という現状維持の思考に陥ってしまう傾向があります。これからは、ミスなく仕事ができることを当たり前にして、改善や再現性に取り組んでいきたい。年に1回しか発生しない業務も Bizer team で可視化して、改善できることがないか検討する。そして、翌年発生した時に簡単に処理できるようにしていきたいですね。

- 今後、どんなチームにしていきたいですか？

新しい事象や問題点を見つけたら、メンバー自らが自分なりに改善案を考えて実行できるチームでありたいです。ただやはり、業務の性質上「自分がフローを変えたことで、事故が起こったらどうしよう」というプレッシャーがあるのも確かです。チームリーダーとしてできる限りサポートしながら、メンバー一人ひとりが自立したチームを目指していきたいですね。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# プロフェッショナルが多い人事・採用部門。分業制をチーム制に変える「専門知識の共有化」とは？

 Bizer team

CASE STUDY

CONEXIO

コネクシオ株式会社

CONEXIO

コネクシオ株式会社

## 業種

携帯電話の卸売・販売・端末ソリューション事業

## 利用部門

人事部

## 従業員規模

5001~人

## Bizer team による変化

4つのチームから成る東日本人事課でBizer teamを導入。紙でのやり取りをツールに移行したことで、抜け漏れのない“先を見越した”採用活動が実現！

コネクシオ株式会社 人事部 東日本人事課 主査 佐藤 祐代さん 人事部 東日本人事課 百々 友理奈さん

携帯電話の卸売・販売および法人向けの端末ソリューション事業を提供する同社は、全国に400店舗以上のキャリア認定ショップを展開しています。新卒・中途ともに採用活動も積極的で、東北・北陸・東海・首都圏拠点の採用を東日本人事課が、関西・中四国・九州拠点の採用を西日本人事課が行っています。今回は、東日本人事課にBizer teamを導入し、新卒・中途採用業務におけるBizer teamの具体的な運用方法や、導入成功のポイントについて語っていただきました。



## 個人に蓄積されている人事の業務知識を、誰もが共有できる状態へ

- 具体的な業務内容とBizer teamの導入経緯を教えてください。

佐藤さん：3年前に法人営業部から人事部に異動になりました。我々の所属する東日本人事課には、新卒採用や中途採用を含めて4つのチームがあるのですが、人事経験豊富なプロフェッショナルも多く、いわば“分業制”のような働き方でした。それぞれ責任を持って自身の仕事に取り組んでいるのですが、業務内容が把握できないとサポートもできません。業務の「可視化」の必要性を、以前から感じていました。

百々さん：私も4年前にショップ営業部から人事部に異動になりました。主に担当している新卒採用は学生の母集団を形成して説明会を開催し、選考、内定、内定者フォロー、入社手続きと、年間を通じて行われます。中途採用と比較して年に一度しか行わない業務が多く、産休や異動などメンバーの入れ替わりがあると、昨年の採用活動をメールの履歴や社内カレンダーで追いかけていました。新卒採用の各業務は一年後に繰り返されるので、その間にメンバーが変わっても引き継ぎができていた状態にしたかったのが一番ですね。

- 導入にあたり、苦労した点はありますか？

佐藤さん：最初に、メンバーに「タスク管理ツールの導入はどうか？」と相談を持ち掛けました。選考や入社に関する書類は紙でやり取りすることも多く、人事の仕事は紙文化が強い傾向があります。導入に不安もありましたが、物珍しさもあったのか、メンバーからは前向きな回答を得ることができました。

導入にあたり、まず私が各チームの「グループ」を作成し、「とりあえず使ってみてください」と運用をお任せしました。チームによって導入進捗は異なり、一番早かったのは新卒採用チーム、次に中途採用チームでした。採用業務は採用管理システム(ATS)を使用しているので、進捗を管理するデジタルツールへの親和性が高かったのかもしれない。

一方で、残念ながらBizer teamの活用が進んでいないメンバーもいます。社内に人事歴数十年のスーパープロフェッショナルがいるのですが、Bizer teamに全てを入力してもらうことは難しいので、周囲のメンバーが代わりに入力し、できるだけ資産化するようになっています。



## 中途採用は採用プロセスを分割、新卒採用はイベントでタスク化を図る

- 採用業務の場合、どのようにBizer teamを運用されているのでしょうか？

佐藤さん：中途採用では「募集～内定」の候補者管理をATSで、個性の強い「内定まで～入社手続き」のタスク管理をBizer teamで行っています。

候補者1名に対して「タスク」を「(1)内定まで」「(2)条件面談から入社承諾」「(3)入社手続き」の3つに切り分け、「(1)内定まで」には、一次面接の日程調整、適性検査、二次面接の日程調整、内定出し…と、内定までの一連のプロセスを「チェックリスト」化しています。「(2)条件面談から入社承諾」も同様に、条件面談の日程調整や承諾書のやり取りなどをチェックリスト化。面接や面談の日程にはリマインダーも設定します。

「(3)入社手続き」は、もともと入社手続きに必要な書類の受け渡しを紙でチェックしていたので、Bizer teamのチェックリストにそのまま置き換えることができました。管理項目や順序を自由にカスタマイズできる柔軟性の高さと、リマインダー機能がBizer teamの強みですね。

候補者ごとにタスクを作成すると、メンバーが抱えている候補者数がかかるので、業務量の把握や調整が容易になります。ただ、全国で200名の中途採

用活動を行っているため、数が増えてくるに従い絞り込みが難しくなってきました。現在は「担当者名」「至急」など、様々なラベルを駆使して管理しています。

中途採用の月次タスクはテンプレートを繰り返し設定にしています。何も考えずに勝手にタスクが作成されるので、業務の抜け漏れがなくなりました。

**百々さん：**新卒採用は、ATS と Bizer team を並行で活用しています。Bizer team では、例えば「〇月〇日会社説明会」「△月内定者交流会」など、イベントでタスクを作成しています。何年も新卒採用を担当していると、「そろそろ内定者フォローの時期だ」などと、次に予定されるイベントが頭に浮かびますが、経験が浅いと次の業務を見通すことができません。経験豊かなメンバーを中心に、先回りしてタイトルを入れ、チェックリストの項目を洗い出して、必要に応じて担当者を検討して依頼しています。

月次業務では、媒体の管理なども Bizer team を活用しています。学生向けに様々な媒体に採用情報の掲載をしています。月次で説明会の日程を入れる際に、「〇月日程作成・オープン」というタスクを作成し、掲載媒体をチェックリスト化し、反映したらチェックを入れます。

Bizer team で作成した新卒採用のタスクは全部で400以上、現在進行中の案件は40程度になりました。今まで、説明会の参加者に対する提出書類のチェックリストはExcelで管理していましたが、タスクに集約しました。結果しか分らなかった状態から、会話の過程も見えるようになったので、次回の改善ポイントが掴めるというメリットもあります。

最近では、誤ってチェックして作業漏れが発生することを防ぐために、何かを行ったら必ずコメントに一言入れるようにしました。チーム全体に共有したい場合は ALL でメンションし、メールで通知しています。



## 成功体験を拠点にも展開し、いずれは労務部門への横展開が目標

### - 導入の成果はいかがでしたか？

**佐藤さん：**誰かに偏ることなく、業務量の調整ができるようになりました。突発的な休みや異動にもチームで対応することができますし、コロナウィルス感染拡大防止による在宅勤務への移行もスムーズに実現できました。また、資料作成など単発の仕事の依頼も、Bizer team に内容と関係者を入れておけば、お互いに認識できるし業務量の把握も可能です。口頭ならではの「言った、言わない」を解消することができました。

**百々さん：**新卒チームも紙ベースや口頭のやり取りが多かったのですが、在宅勤務になって会話が減ったため、より使う頻度も増え、有難みを感じるようになりました。Bizer team でメンバーの頭の中が見えるようになったので、「このタスクはもう1つチェックリストが必要だね？」など、業務に対するお互いの気づきは多くなりました。

### - 導入が成功したポイントは何でしょうか？

**佐藤さん：**「Bizer team に入れておいてね」を口癖にしていたら、メンバーも「Bizer team に入れておきますね」が当たり前になりました。社内ではチャットツールも使っていますが、タスクに関連することは、あえて Bizer team にメンションをつけて残しておきます。チャットだと、やり取りが流れてしまっただけから探すのが大変だからです。

**百々さん：**新卒採用チームは毎朝打ち合わせがあるので、そこでも Bizer team を確認しています。ただ、業務が終わったにも関わらずチェックリストが放置されていることもあります。業務が終わる時間帯にチェックリストを見直して、放置されているリストがないか、当日中に完了すべきリストがないかを確認し、メンバーに声がけするようにしています。メンバーには「パトロール」と言われるのですが、本当にやるべきことが埋もれてしまうので、管理は徹底していますね。

**佐藤さん：**中途採用チームも、定期的に Bizer team を確認する会を作っています。日々の業務に忙殺されてチェックしていないことがあるので、自分への戒めも含めて「明日 Bizer team 確認会やるから整理しておいて！」と声がけするようにしています。

### - 今後、他の業務での活用イメージはありますか？

**佐藤さん：**各拠点にも採用担当者があるので、我々が作成したテンプレートを共有し、拠点での利活用を図っているところです。首都圏はチームが細分化されていますが、拠点は新卒・中途採用や労務、総務なども担当しています。お互いに共有しなければならないことが多いので、もっと Bizer team の活用を広げていければと思っています。

最終的には、労務などを担当している人事課との共有を目標としています。入社までの手続きは我々が行っていますが、社会保険など労務系の手続きは人事課が行っています。毎月、人事課と各拠点の採用担当者がメールでやり取りをしていて、履歴を探す工数がかかります。横断業務は Bizer team で連携することで、作業が大幅に簡略化できると考えています。



## メンバーが主体的に改善案を提案。理想のチームの姿が間近に

### - 今後、どんなチームにしていきたいですか？

**百々さん：**次に何をしなければならぬのかを見越しながら、各自がしっかりと動けるチームになればいいな、と思っています。

**佐藤さん：**メンバーが主体的に動くことができるチームを理想としています。Bizer team を導入した効果かもしれませんが、メンバーが主体的に改善案を言ってくれるので、「理想に近づいている」という実感があります。一番嬉しかったのは、導入後に「Bizer team に入っていないよ」「Bizer team に入れておいて」という会話を耳にした時ですね。すっかりメンバーの口癖になりつつあります。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



**Bizer team**

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

### お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# 月次決算を112時間削減！ メンバーの成長も促した「リスク だけを追わない」業務変革とは？

 **Bizer team**  
CASE STUDY



アウンコンサルティング株式会社

## 業種

国内・海外におけるマーケティング事業、  
アセット事業

## 利用部門

経理

## 従業員規模

51～300人

## Bizer team による変化

7営業日かかっていた月次決算業務が、導入後  
6営業日に短縮。チーム全体で112時間も削減！

アウンコンサルティング株式会社 管理グループ (左から) 高橋 重行さん、三田 知生さん

アウンコンサルティング株式会社は、SEM や SEO、ディスプレイ広告などの Web マーケティング事業と海外不動産の売買仲介を行うアセット事業で、国内に東京本社と沖縄支店の2拠点、海外に7拠点のグループ会社を擁し、アジアを中心にグローバルに展開しています。

今回は、海外含めて7法人の月次決算を行っている、沖縄支社勤務の備瀬 佐織さんと大城可南子さん、

福岡県でリモートワーク勤務の田尻 愛さん、本社勤務の三田 知生さん、執行役員の高橋 重行さんにお話を伺いました。



## 月初7日間で経理の繁忙期。業務を可視化してシェアできる体制づくりへ

### - 業務内容と導入経緯を教えてください。

**田尻さん**：国内拠点の経理業務は全員で担当していますが、海外拠点の月次決算は国ごとに担当が分かれており、連結決算を私が行っています。

一番忙しいのは月初1営業日から7営業日まで。国内外いずれも1営業日から4営業日までは入金確認や請求書の発行や記帳などを行います。その後、現地通貨で作成された財務諸表を円に換算して連結し、確定した数値を報告するという流れです。8営業日以降は、入金業務や監査対応、マニュアル作成などの業務を進めています。

**高橋さん**：導入前の話ですが、経理のコアメンバーが退職し、まだ田尻は入社したばかりで、頼りにしていた備瀬が予定よりも早く産休に入ってしまった。ちょうど監査が入るタイミングだったので大混乱に陥り、当時の経理担当と私の2名で月次決算から監査までほぼ対応することになりました。当時の経験から、業務を可視化してシェアできるような体制構築を考えていました。

また、沖縄と福岡、そして東京と遠隔で仕事をしているので、業務の可視化と同時に、一元的に進捗管理も行いたかった。導入前は Excel で管理していたのですが、タスクがどこまで進捗しているのかは Skype を使ってヒアリングしないと分かりませんでした。進捗が見えないと、仮に誰かが業務で詰まっ

ていても「手伝う」という動機づけがされないのです。



## 戸惑いもあった導入当初…慣れてしまえば「進捗管理」の便利さを実感

### - 導入にあたり、苦労した点はありますか？

**備瀬さん**：ずっと Excel を使っていたのに産休から復帰したら Bizer team に替わっていて、正直に言うと最初は戸惑いました。慣れるまで1カ月くらいかかりましたが、Excel でできなかった進捗管理が Bizer team で実現できているので、今は良かったと思っています。

**三田さん**：私は経理に異動してすぐに Bizer team に移行になったので、Excel との同時進行の時期は混乱しましたが、機能に慣れるまで少し苦労したくらいです。

**高橋さん**：新しいシステムを導入する時は、メンバー

に多少の抵抗感が生じてなかなか前に進まないことはよくあることです。そのため、導入時は私がしっかりタスクを入れて「この通りに自分のタスクを入れて下さい」と伝えました。スムーズに導入するために、最初はマネジメント側がコミットする必要があると思っています。

現在はメンバーが自走してくれているので、細かいタスクは見えておらず、業務の進捗だけチェックしています。質問があれば回答し、進捗が遅れていたらコメントするくらいですね。



## 経理担当5名の月次決算業務は「400時間→288時間」に大幅削減

### - 導入の成果はいかがでしたか？

**高橋さん**：導入前は、経理担当5名で7法人の月次決算に400時間かけていたのが、288時間になりました。2018年11月に導入して、2019年の1月には7営業日かかっていた月次決算が、6営業日に

前倒しされています。それから半年が経ちましたが、7営業日だったのは1回のみ。思っていたよりも早く成果が表れました。

**田尻さん**：1日前倒しできたことによって、月中はゆとりを持って業務を進められるようになりました。業務マニュアルを更新したり、前回うまくいかなかった業務をBizer teamのチェックリストに追加したりして、業務改善を繰り返すことによって作業スピードが上がっていると実感しています。メンバーのタスクが可視化されたことで、「自分のタスクを止めてしまうと他の担当者にも影響する」ということが自覚できたことも大きいですね。

**高橋さん**：管理グループでは生産性を上げるための要素として「手元を早くする」「考える時間を短くする」「連携を良くする」の3つが提唱されています。このうち「考える時間を短くする」「連携を良くする」はBizer teamによって実現されました。タスクが見えるから考える時間も短くなり、連携が図れたことで他の人の作業が終わるのを待っている時間も減りました。

## タスクが可視化されたことで、先回 りして動けるようになった

- なぜそこまで時間が削減できたのでしょうか？

**田尻さん**：Bizer teamを通じて個人の能力が上がったことと、以前よりもコミュニケーションを意識するようになったからだと思います。以前は沖縄に経理のメンバーが集中していたのですが、現在は勤務地がバラバラです。だからこそコミュニケーションを密に取るようにした結果、連携ミスが少なくなりました。例えば業務の依頼があった時に、「私がやります」と言わずにそれぞれが同じ業務をやっているといった、“ちょっと声掛けをすれば起きなかったミス”を減らせたのかなと。

**高橋さん**：管理部門は、営業部門などと比べると、納期意識が高い一方でリスクをととても気にするポジション。そのため、チェックをできるだけ増やすなど、決められた納期内で一番リスクがない方法を取ります。目標達成意欲を高めて生産性を上げるために、マネジメント側が意識的に「前倒しする」というメッセージを伝え続けることで、自ら「どのようにやればいいのか」を考え、リスクだけを追わないやり方に思考が変わりました。

今年の5月は本決算の上にイレギュラー事項も重なり、私自身が「6営業日で完了するのは難しいの

では…」と諦め気味だったのですが、田尻が「6営業日で行けます！」と自ら宣言し、実際に6営業日で終わらせました。こうしたメンバーの成長を、とても評価しています。

**田尻さん**：担当拠点の引継ぎもBizer teamにリスト化して、手順通りにやれば業務が完結する流れを作りました。並行してマニュアルも作ってBizer teamに添付するようにしています。業務時間も短縮できましたし、引継ぎもスムーズにできるようになりました。

**大城さん**：1回レクチャーを受けても忘れてしまうこともあるので、毎月Bizer teamを見ながら手順を思い出しています。分からないことがあればタスクを追加し、自分なりの手順に変えることで業務がやりやすくなりました。

**高橋さん**：業務が後手になっていないことも大きいことです。Bizer teamで可視化されたことで、様々なことを予測しながらメンバーが動いています。先回りして動けると、後から慌てて作業する機会が減るので、結果的に業務時間の短縮に結びつきました。

最初は「6営業日も無理」と言われていたけれど、早い月だと6営業日のお昼に終わることもありません。海外の営業事務のスタッフもBizer teamでタスク管理するとか、RPAなどを組み合わせてもっと上流の工程から解決するなど、時間短縮のためにまだまだ使いこなせる余地があると思っています。



## 時代の変化に向き合い、「必要とされる」チームでありたい

- 今後、どんなチームにしていきたいですか？

**大城さん**：拠点が離れているので、連携ミスを起こさないためにも、これからもコミュニケーションを大事にしたチームにしていきたいですね。

**三田さん**：コミュニケーションって大事だと思います。みんな遠隔でバラバラに働いているけれど、話

しやすい雰囲気ですぐに相談できるようなチームになっただけいいなど。感覚的には同じ空間で雑談しながら仕事をしているようなチームを目指したいと思っています。

**備瀬さん**：会社に必要とされる組織でありたい。経理業務はRPA化の話題が出ることも多いので、このメンバーが必要だと言われる組織にしたいですね。

**田尻さん**：将来的に、経理という仕事は「減少する」と言われている職種。時代の変化にきちんと対応できるチームになりたいと思っています。会計ソフトも新しくなればなるほど作業は減る傾向にあるので、その中でも時代に取残されないようにしていきたいと考えています。

**高橋さん**：備瀬や田尻の言う通り、今後、経理の仕事の仕方は変わっていきます。きちんと付加価値を付けて人材としての市場価値を高めていき、この領域で活躍できるメンバーを育てたいと考えていますし、そのようなメンバーで構成された組織でありたいと願っています。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

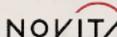
<https://bizer.jp>

# [前編] 時短勤務でもやりがいを実感！ ”可視化”と”業務分解”で「働き方の 多様性×パフォーマンスの最大化」を実現

 **Bizer team**  
CASE STUDY



株式会社ノヴィータ 代表取締役社長 三好怜子さん 寺瀬功一さん 長山裕美さん 小橋友美さん

 **NOVITA**

株式会社ノヴィータ

## 業種

Web 広告・コンテンツ企画制作事業、  
人材サービス事業

## 利用部門

管理部門全般

## 従業員規模

～50人

## Bizer team による変化

個人に任せていた管理業務を Bizer team に  
一本化。ライフスタイルの変化に伴う「働き方  
の多様性×パフォーマンスの最大化」を実現！

Web インテグレーションサービス、人材サービス事業の展開や、ワーキングマザーを対象とした Web メディア「LAXIC」「BRAVA」を運営する同社は、フルリモートやフレックスの勤務形態を活かし、多様な働き方を推進しています。前編では、Bizer team を導入のきっかけとなった、経営者としての「部門最適化」への思い、Bizer team を通じた働き心地とそのメリット、そして会社が目指す“チームのありたい姿”について語っていただきました。



## 属人化していた管理業務と、従業員のライフスタイルの変化が導入のきっかけに

### - Bizer team の導入経緯を教えてください。

**三好さん**：導入前は管理業務専任のメンバーがおらず、労務系の手続きは監査役の事務所に依頼し、請求書の発行などは案件担当者が各自で行っていました。請求業務は、お客様によって「納品書も添付」「電子データ送付後に原本を郵送」など要望は様々。どうしても担当者はプロダクトの納品作業を優先するので、原本送付のタイミングが遅れたり、小さいミスが発生したりしていました。

労務手続きも同様に、私と監査役事務所で行っていましたが、ビジネスを成長させるために財務や経営に注力しようとするとうまくも手が足りない。社員数が増えると入社対応などの対応数も増えるので、どんどん対応に追われるようになってしまいました。良くも悪くも「みんなで分担する」という状況から脱却し、「業務を可視化し、部門最適化を図りたい」という課題をずっと感じていました。

また、従業員の平均年齢が上がり、全体的にライフスタイルが変わりやすい年代が増えていました。これまでは仕事に全力投入できましたが、家族と過ごす時間も必要になってきます。限られたリソースでパフォーマンスを最大限に発揮するためには、一人でやっていた業務のプロセスを分解し、複数人で分

担していかなければならない。業務分解の過程で、一時的にパフォーマンスが落ちたとしても、後々の成果向上を図ることができるのであれば、業務可視化のための業務分解に時間を割いていこうという会社の方針がありました。



## 「自ら業務を創り出すことができる」こともメリットのひとつ

### - 導入されてみて、いかがでしたか？

**三好さん**：ずっと私が抱えていた、「業務分解し、多様な働き方でもパフォーマンスを最大化したい」という“思い”に、管理業務専任の長山や小橋などの“人”が加わり、Bizer team という“ツール”を導入したことで、「部門最適化」が実現しました。描いていた理想にピッタリとはまった感じですね。

ライフスタイルの変化は誰しも起こり得ることなので、「業務分解」や「部門最適化」に対しては、みな

自分事として捉えていました。業務を可視化しようという意識が根底にあったので、比較的早く Bizer team が浸透したのかもしれない。

目的の全体感を共有した上で、タスクの切り出しをしていくと、時短やリモートワークなど多様なワークスタイルでもやりがいを持って働くことができます。アウトプットの可視化によって、業務進捗が明確になるので、担当者も管理者も把握が容易になります。また、運用を進めていくと、現在の業務プロセスに無駄がないかを各自が見出し、改善を加えることもできます。勤務形態を問わず、与えられた業務をただ遂行するのではなく、「自ら業務を創り出すことができる」ことも、Bizer team 導入のメリットのひとつです。

**小橋さん**：「業務分解」や「可視化」というテーマは、マネジメント側が主体で語られることが多いように思いますが、実際に作業をする側にも大きなメリットがあると感じています。私は以前、金融機関で働いていましたが、結婚を機に会社を辞め、時短で働くようになりました。ノヴィータに入社した頃は、子供がまだ幼稚園にも入っていなかったため、1日3時間、週に2～3回しか勤務することができません。ここまで時短勤務だと、任せてもらえる仕事は書類整理やデータ入力など、単純作業しかないと覚悟していました。でも、入社してみたら、Bizer team で連続性のあるコア業務も切り分けて引き継がせていただき、時短勤務でもやりがいを感じる仕事を任せてもらえることに、本当に有難く思いました。

時短勤務は、常に「また今日もできなかった…」の繰り返しです。昔のように目一杯仕事して成果を出したいけれど、働ける時間は限られているし業務理解も追いつかない。でも、Bizer team を開けばやったことが可視化されて、進捗を上司も見えてくれることが、小さなことですが仕事のやりがいになりました。やりがいを感じることができると、「もっと成長したい」と前向きな思いが芽生えます。Bizer team を見て、上司が担当している業務も「いつか自分でできるようになりたい」と思うようになりました。単純作業だけでやりがいを感じることは難しいものです。でも、重要な業務に一部分だけでも関わっていくことができると、成長意欲にもつながると思います。時短勤務でも Bizer team を通じてやりがいと成長実感を得ることができたことが、とても嬉しかったですね。



## 可視化・共有ツールとして Bizer team を活用し、チーム力を高めたい

### -今後活用していきたいシーンはありますか？

**三好さん**：可視化することによって業務の課題や問題点が明らかになったので、現在はブラッシュアップを繰り返しています。2019 年までおよそ 3 割がフルリモートワークでしたが、コロナウイルスの影響で 8～9 割の従業員がリモートワークとなった

ので、出社しなくても業務を進められるよう、Bizer team のチェックリストを修正したり、新規フローを整理しているところです。

最近では、広報や人事採用でも Bizer team の活用を始めています。寺瀬が Bizer team の有効性を理解しているので、業務分解に慣れていないメンバーの伴走と、社内への浸透を図っています。職種によって Bizer team との相性はありますが、まだまだ可視化できる業務はあるはずなので、今後も幅広く展開していきたいと考えています。単なる業務の共有にとどまらず、メンバーに合わせた業務内容の最適化や、チーム力の向上を目指しており、その結果として、一層多様な働き方が増えるのではと予想しています。

### -会社全体をチームとして考えた時に、大事にしていることはありますか？

**三好さん**：組織は複数人がいて、チームとして成り立っています。“得意”と“不得意”をお互いにフォローしていくことに、組織の意味があると考えています。お互いのフォローや理解のための可視化・共有ツールとして Bizer team などを活用することは、会社全体でのチーム力強化につながると考えています。

今後は、チーム力の掛け算の成果をもっと大きくしていきたいですね。例えば、業務設計のノウハウを活かしたコンサルティングサービスや、他社の経営のサポートなどを通じて、多様な働き方を多くの会社で受け入れられるような社会を目指していきたいです。

後編では、Bizer team の導入時のエピソードや、バックオフィス全体への活用に至った実用性についてご紹介します。



※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

### お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

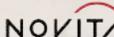
<https://bizer.jp>

# 【後編】採用、労務、法務、経理、IT…バック オフィス業務を一気通貫！“Bizer teamが 日常業務に欠かせないツール”に至るまで

 **Bizer team**  
CASE STUDY



株式会社ノヴィータ 代表取締役社長 三好怜子さん 寺瀬功一さん 長山裕美さん

 **NOVITA**

株式会社ノヴィータ

## 業種

Web 広告・コンテンツ企画制作事業、  
人材サービス事業

## 利用部門

管理部門全般

## 従業員規模

～50人

## Bizer team による変化

個人に任せていた管理業務をBizer teamに一歩化。  
採用、労務、法務、経理、ITなどのバックオフィス  
業務が集約され、念願だった「部門最適化」が実現！

Web インテグレーションサービス、人材サービス事業の展開や、ワーキングマザーを対象とした Web メディア「LAXIC」  
「BRAVA」を運営する同社は、フルリモートやフレックスの勤務形態を活かし、本社をはじめ様々な都道府県でメンバーが働いています。

後編となる今回は、リリースされて間もない2017年にBizer teamを導入し、運用を安定化させた経緯と、  
バックオフィス全体での活用に至った実用性についてご紹介します。



## 作業の分業化を「効率よく進められ そう」と感じ、導入を決意

### - Bizer team導入前の課題を教えてください。

**長山さん**：各個人が担当していた請求処理や労務手続き業務を一本化し、専任者に寄せていきたいというニーズがあったため、入社当初は請求業務から引き継ぎを開始しました。代表の三好と外部の監査役事務所等で担当していた労務手続きも、本来三好が注力すべき財務や経営に業務シフトするため、徐々に実務作業の引き継ぎを進めていきました。

ただ、慣れてくると件数も増え、請求処理と労務手続きの作業が同じ時期に重なることもあり、一人でやることに限界を感じていました。そんな時に Bizer teamを知り、お試して使わせてもらうことに…。使ってみると「作業の可視化・分業化」という面で、効率よく進められそうな感触があり、三好と相談の上で経営企画室から業務分解と分担化を進めることになりました。

当時は産休に入るメンバーの業務を引き継ぎながら、新しく入社した小橋に引き継ぐという“ダブル引き継ぎ”が発生していました。Bizer teamを紹介された際に「ツール活用することで、業務の引き継ぎも容易にすることが可能」と聞いていたので、引き継ぎを受けながら私が業務をタスク化して Bizer teamに入力。自分が担当していた業務も、小橋への作業説明と Bizer team の入力と同タイミングで実施する

ことで、業務の理解度を図りながら引き継いでいきました。

実務作業と並行して“ダブル引き継ぎ”の業務分解やタスク化をし、Bizer team に入力…と、安定運用するまでが一番しんどかったですね。

### - 2017年からBizer teamをご利用いただ いていますが、現在に至るまでに使い方に 変化はありましたか？

**寺瀬さん**：当時は機能が少なく、現在では当たり前のコメント機能や関連ファイルの添付、テンプレートもありませんでした（笑）

ただ、思い切って要望を出したら前向きに受け取っていただいたのと、他社と比較して機能追加のスピードが早かったため、「このサービスはもっと化けるはず」と期待して陰ながら応援していました。

**長山さん**：Bizer 社が定期開催しているユーザー会にも、第一回目から寺瀬と参加しています。ユーザー会での意見交換や新規機能追加のメール通知など、常に Bizer team に触れることができたので、未来に描いていた「チーム内での業務分担と安定運用」に向けて諦めることなく進めることができたと思います。機能追加のリリースのご案内が届くたびに、「欲しかった機能が出来てる！」と嬉しかったですね。新しい機能はどれも操作性が良いため、先日リリースされたリアクション機能も早速メンバーが押して

反応を楽しんでいます。



## チーム内の意見交換やコミュニケーションに 欠かせないツールに成長

### - 苦労された導入の成果はいかがでしたか？

**長山さん**：業務を引き継いだ小橋の進捗状況を、当初は声掛けをしながら確認していましたが、Bizer teamを見れば次に何をしなければならないのか本人も自覚できますし、私も進捗を把握することができます。導入は大変でしたが、今は業務の進行状況を双方で把握することができています。

Bizer team のタスクも、最初は「入退社手続き」や「経費精算処理」などの定型業務がメインでしたが、メンバーのライフスタイルの変化に合わせて制度導入が進み、就業規則が整備されたことで雇用形態も多様化し、「入退社手続き」のテンプレートもそれに合わせて増えました。

また、業務を分解してタスク化する作業は、私だけの視点で行っているとチェックリストの粒度が大雑把となり、共有化を想定していない構成・表現になりやすいです。Bizer team を使い始めた当初は、自分が分かる程度の業務フローにしていたのですが、複数のメンバーでチェックリストを眺めてみると、「この作業はもっと細分化したほうが良い」などの意見が出たり、新たな観点が発見されたりしました。業務フローはチームの成長と体制変化で日々変わるものであるべきだと感じています。チーム内でも積極的に意見交換やコミュニケーションも増え、日常業務に欠かせないものになっています。

**寺瀬さん**：私は情報システムを担当しているのですが、バックオフィスの他のチームと連携して、IT 支援に関するタスクを、Bizer team で管理しています。例えばパートメンバーの契約管理の場合では、人事担当者が定期面談を実施したら、労務担当者が契約書を準備し、法務担当者が電子締結サービスで対象者に契約書を送り、必要に応じてパソコンの準備やクラウドサービスのアカウント発行が必要になります。こうした一連の流れをバックオフィスの関係者全員が Bizer team で進捗管理と状況把握ができる状態になっています。

情報システム関連の使い方としては、他にも、証明書の有効期限などを Bizer team に登録しておいて、期限が迫ったらリマインダーで通知が来るようにしています。



**三好さん**：全社員の総会を年に二回開催しているのですが、Bizer team の導入について、長山から成果を発表してもらいました。リモートワークの従業員も多く、自分以外の業務は普段はなかなか知る機会がありません。現場の成果をシェアすることで、「ツールを導入したから最近入社手続きがスムーズなんだ」など、他のメンバーの業務理解を深めることができます。また、各自が当たり前に行っていた業務も、他のチームが知ることで、「うちにも転用できるのでは？」という意見も出ています。事例の共有は各チームの活性化につながるし、他のメンバーに興味を持たれることで、発表した本人もやりがいになりますよね。

## バックオフィス全体に業務分解の思想と Bizer team が浸透している

- 今後、活用していきたいシーンはありますか？

**寺瀬さん**：業務分解の取り組みを以前から推し進めていたことも、Bizer team 浸透に一役買ったと思っています。ユーザー会に参加してみると、採用業務で Bizer team を利用している企業が多いと知り、現在は採用担当者の業務分解、プロセス設計を私も伴走し、ある程度形になってきています。広報、労務、経理、法務、情報システム、そして採用と、おおむねバックオフィスに業務分解の思想と Bizer team が浸透してきている状態ですね。

- チームとして大事にしていることを教えてください。

**長山さん**：Bizer team で業務が可視化され、コメント欄でメッセージを送ることもできるので、極端に言えばツールだけでタスククローズできる状態です。でも、文字だけではニュアンスを伝えることができなったり、意図しない捉え方をしてしまうこともあるので、あえて日常的にお互いの顔を見て、

コミュニケーションを図ることを大事にしています。2019 年の下期からは、朝礼を出来る限り毎日実施して、日々の業務やプライベートのことなども話しつつ、思ったことを遠慮なく言い合える関係性を意識するようになりました。

今は、ちょっとしたモヤモヤなども話しつつ、皆で楽しく刺激し合うチームになっていると思います！



※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# 管理部門は内部統制や監査対応のための “生きたマニュアル”が必須。人の入れ 替わりにも対応できる堅牢な組織体制へ



株式会社 NewsTV

業種 マーケティング分野における動画制作/  
配信に関わる業務

利用部門 経営管理本部 管理部

従業員規模 51~300人

## Bizer team による変化

経理、総務、労務の3つの機能を持つ管理部に Bizer team を導入。産休や入退社に伴う引き継ぎやテレワークへの移行、内部統制や監査対応にも威力を発揮する“生きたマニュアル”を Bizer team で実現！



株式会社 NewsTV 経営管理本部 管理部 部長 奥野 敦司さん

独自の動画配信プラットフォーム「NewsTV」を通じて、企業や商品・サービスの魅力を動画で配信している同社。ターゲットに届く「動画制作」と「広告配信」を、一気通貫で提供しています。今回は、経営管理本部 管理部部長の奥野さんに取材し、経理、総務、労務の業務全てを Bizer team で運用することになった目的や経緯をお伺いしました。



## Bizer team は前職から使用しており、管理部門では絶対に必要な存在

### - 所属する組織体制と Bizer team の導入経緯を教えてください。

NewsTVの経営管理本部は、管理部と経営企画部に分かれており、2年前に入社した当時は管理部に経理、総務、労務の3つの機能がありました。Bizer team は前職の会社で導入し、ずっと使っていました。所属する会社は変わりましたが、“管理部門の責任者”というミッションは変わりません。「管理部門で業務管理するために Bizer team は絶対に必要」と考えていたので、NewsTVに入社してすぐに導入することにしました。

管理部門の業務は、経理であれば決算や各種の支払い、労務であれば給与や入退社の手続きなど、うっかり忘れたら経営や従業員の生活に影響を及ぼすリスクがあります。業務一覧やマニュアルが担当者の中だけにある状態では、何かあった時にフォローすることができません。

### - 導入にあたり、苦労した点はありますか？

Bizer team 導入を決めたのは自分なので、メンバーに業務内容をヒアリングして、タスクは全て自力で入力しました。入社した直後でメンバーの

業務が分からない状態だったので、今思うと業務理解とタスク入力を同時に実現できる、一石二鳥のタイミングでした。

経理は月次決算や支払いなど月次で発生する業務が多いため、短期間でスムーズに移行することができました。一方で、労務は担当者が一人しかおらず、マニュアルもなかったため、初めに数時間のヒアリングを行い基本的なタスクの入力を終えたら、あとは日々行っている様々な書類の手続きを隣で見ながら少しずつ Bizer team に入れていきました。給与や入退社の手続き以外にも、36(サブプロク)協定の届け出や労働保険の申告、健康保険証の再発行など、労務は細かいタスクが多いので、Bizer team への入力はやりがいがありました。業務が一回りして Bizer team に全て入力するまでに、2~3カ月くらいかかったかもしれません。

## 人の入れ替わりや監査にも対応できる“生きたマニュアル”が必要

### - 導入の成果はいかがでしたか？

前職から使っていて、NewsTVでも導入はスムーズだったので、正直、成果を意識したことがありません。当たり前になっているので、むしろ Bizer team がなかったらどうなっていたんだろうと思います。Bizer team を当たり前のように感じているのは、これまでの経験から「こうした機能は

管理部門になくてはならない」という認識を持っているからかもしれません。人の入れ替わりが激しい職場を経験しているので、「いつ誰がいなくなっても業務が回る状態」の状態」の大切さを実感しています。雇用の流動化が進んでいますし、組織の新陳代謝も重要です。人の入れ替わりは「当たり前に起こるもの」として、安定運用できる状態を実現したいと考えていました。

また、内部監査や J-SOX 監査の際に、慌ててマニュアルを整備することにも違和感を覚えていました。監査用にマニュアルを作成しても、その場しのぎになってしまって、その後は更新されない。特に紙や Excel のマニュアルだと、業務内容が変わったら書き換えをしなければならないので、更新作業に負担がかかります。現場で使い続けて、常に更新される“生きたマニュアル”が本来あるべき姿だと思っていたので、Bizer team のような機能が理想的でした。現場向けの実用的なマニュアルで、かつ内部統制や監



査法人に対しても、「Bizer team に入っています」と言えば一瞬で終わりますから。

### - メンバーの方の反応はいかがでしたか？

経理で産休に入るメンバーがいたのですが、引き継ぎにかかった工数は格段に少なかったと思います。経理は定期的に業務のローテーションも行っていますが、全て Bizer team に入っているので、お互いが何をしているのか把握できている状態です。

現在は、Slack と連携して日々通知が来るので、たまに Bizer team を見に行くこともありますが、進捗は基本的に Slack でチェックすることが多いです。「これどうなった？」「完了しました」などと何度も声を掛け合う必要がありませんし、僕がチェックしたらメンバーにも通知が届くので、お互いに負担が減っていると思います。

Bizer team 導入後はオンラインで進捗管理を行っていたので、新型コロナウイルスが登場しても特別な準備をすることなく、自然にテレワークに移行することができました。

よく「管理部門はテレワークへの移行が難しい」と、耳にすることがあります。もちろん、総務として郵便物を確認したり業者さんの入館対応をしたりと、出社しなければ対応できないことも残っていますが、大半の業務はオンラインで完結できているのではないのでしょうか。

## 業務改善は、日々行われるテンプレートの更新と「KPT」で実現

### -Bizer team によって変化はありましたか？

ルーティンの業務は全て Bizer team でテンプレート化し、フローに変更があったら「Bizer team を直しておいて」という会話をしています。業務のほとんどがテンプレート化されており、「Bizer team を直す=テンプレートを修正する」という認識です。

進捗管理やタスク共有を Bizer team にお任せできるので、マネジメント側は他のことに時間を使えるようになりました。その一環で、管理部門で使用する業務ツールを試したり入れ替えたりしていますが、ツールを変えると業務フローも少しずつ変わります。フローが変わればテンプレートもすぐに更新されるので、ツールを変えた時に起こりがちな ID 管理漏れなどの弊害もありません。ツール導入に限らず、事業成長のための積極的なチャレンジに時間を使えるようになった点も、Bizer team のおかげです。

### - 導入が成功したポイントは何でしょうか？

経理では、毎月決算が終わったら「KPT」という振り返りミーティングを実施しています。KPTとは、「K (Keep) : 継続したい、良かった取り組み」「P (Problem) : 改善したい問題」「T (Try) : 挑戦したいこと」の3つを、付箋で書き出してみんなで発表する場です。ここでトライしたいことと期限を決めたら、タスク化して Bizer team に入れています。定期的に KPT を実施することで、業務で気づいた改善点はただちにタスクに落とし込めるようになりました。

成功の要因は、とにかく「Bizer team を直しておいて」と言い続けたこと。業務フローが変われば必ず Bizer team のテンプレートが更新されますし、KPT によって定期的に改善項目の洗い出しもできるようになりました。

## 今後は法務も Bizer team で運用予定。「業務との相性」は非常に良さそう

### - 今後、他の業務での活用イメージはありますか？

法務が管理部の管轄になったので、今後は法務業務も Bizer team で運用したいと考えています。NewsTV の法務は契約書の管理や動画の広告審査を行っていますが、担当者が一人しかおらずタスクは

頭の中に入っている状態。契約書や広告審査にはチェック項目が必ずあるはずなので、Bizer team は非常に向いていると思います。

一方で、労務は経営企画部の管轄になりましたが、経営企画の部長を Bizer team に招待したので、労務の業務内容や進捗を説明しなくても、ログインすれば一目瞭然となっています。

### - 今後、どんなチームにしていきたいですか？

「自分の担当以外は知りません」というスタンスが好きではありません。管理部門は担当領域によって業務内容が全然違うため、全てを理解することは難しいかもしれませんが、「理解しよう」というスタンスで働いてほしいですね。相互理解を深めて、何かあってもフォローし合えるようなチームが理想です。

Bizer team は他のメンバーの業務も見えるので、まさに理想のチームが作れると期待しています。



※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>



ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ株式会社

業種 ファシリテーション型の  
変革コンサルティング事業

利用部門 管理部門全般

従業員規模 51~300人

#### Bizer team による変化

人事、経理、IT など、複数の機能を持つバックオフィスに Bizer team を導入。コミュニケーションツールとしての Slack と、タスク管理の Bizer team を使い分け、業務の見える化と効率化を実現！

# チャットでの進捗管理が限界に... 「バックオフィスは Bizer team が最適」 の理由とは？



ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ株式会社 石賀 咲葵さん、新井 陽介さん

ゴールに導く手法として、ファシリテーション型のコンサルティングを提供する同社。

業界を問わず、戦略の立案、システムの企画・設計、開発・実行、さらにはクライアントの人材育成まで幅広くサポートしています。今回は、ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ株式会社の人事担当である石賀 咲葵さんと、経理担当の新井 陽介さんに取材し、人事、経理、IT などバックオフィス業務全てを Bizer team で運用することになった目的や経緯、導入後の効果をお伺いしました。



## Slack だけでは、部門を横断する タスクの管理に限界を感じた

### - 所属する組織体制と Bizer team の導入 経緯を教えてください。

石賀さん: 管理部には、人事と経理、総務、IT、マーケティングなど、兼任も含めてそれぞれの役割ごとに1~3名の担当者がいます。

Bizer team 導入以前は、部門ごとに業務の管理方法が異なっており、それぞれ独自の Excel を作成してルール管理していました。コミュニケーションツールとして2019年から Slack を導入しましたが、次第にチャンネル数が増えて情報量が多くなり、タスクを追うことが難しくなっていました。特に関係者が多い横断的なタスクは、全体のボリュームと進捗状況が管理できないことが課題でした。

新型コロナウイルスの影響で、2020年にテレワークに移行したため、今まで以上にタスクが見えなくなっていました。属人化も進んでいたため、当時の経営管理部長と人事メンバーの間で「バックオフィス全体の業務を可視化して、全体を把握できるようにしたい」という話が持ち上がり、私が導入担当を任命されました。その人にしかできないタスクがあることは、組織として健全な状態ではありませんから。

### -Bizer team 以外も検討されましたか？

石賀さん: 弊社の IT コンサルティングは、クライアントの実現したいことを前提として、適したツールを洗い出して選定する流れになっています。そのため、社内のツールも同様のプロセスで進めていきました。今回は、「バックオフィスの業務を可視化したい」「複数名で進めるタスクの進捗を管理したい」「業務の標準化も実現したい」という目的です。目的に適したツールを洗い出したところ、Bizer team と、他2サービスが候補になりました。比較検討したところ、他サービスは目的に対して機能が必要以上に多かったため、Bizer team の方が画面もシンプルで分かりやすく、使い勝手がいいんじゃないかという話になりました。バックオフィスだけで使うなら、Bizer team が適しているのではないのでしょうか。

もちろん他のツールも、プロジェクト型で進めるような業務であれば非常に使えるツールです。ただ、バックオフィスは定常業務が多いので、テンプレートとして残すことができ、それを繰り返し使える Bizer team が向いていると感じました。目的に合致しているならば、多機能のツールを導入し難しくて使い方に戸惑う人がいるデメリットよりも、Bizer team の分かりやすさがメリットだと考えました。

## 最初は少人数で導入。ヒントを集めてから全員に展開

### -Slack との使い分けはどのようにされていますか？

石賀さん: Slack と Bizer team のどちらかに寄せるということではなく、Slack はあくまでコミュニケーションツールという認識。Bizer team はタスクの進捗管理や見える化を目的として、通知機能を Slack に連携してコメントするなど、お互いの良さを活かして柔軟に対応できています。

### - 導入にあたり、苦労した点はありますか？

石賀さん: 「今後はこれを使います」といきなり導入しても、うまくいかないだろうと考えていました。まずは小さい規模で始めることにして、「見える化したい」と声を上げた2名と人事、IT のチームの7名でまず使ってみて、Bizer team を使いこなすためのヒントを集めるところから始めました。無料のトライアル期間中に使用感を報告してもらい、ルールを固めていきました。Slack と Bizer team の使い分けや、タスクの粒度、チェックリストの名称など、メンバーが迷いそうなことを挙げて、運用ルールを定めてマニュアル化しました。バックオフィスのメンバーをオンラインで集めて、導入の背景やタスク管理の重要性、Bizer team を選定した理由などを説明し、マニュアルを元に、みんなで一緒に使ってみるそこから始めました。

新井さん: 私が入社して2カ月後に Bizer team が導

入されました。まだ仕事が把握できていない状態だったのと、従来の経理業務が属人化していたこともあり、非常にいい機会でした。テンプレート機能の活用によって、早く業務に慣れることができました。経理は毎月同じタスクを回すので、Bizer team と特に相性が良いと感じています。最初にテンプレートを作るところ、ラベルの運用にパワーを使ったり、苦労した印象はありません。入社してすぐに引き継ぎがあったので、引き継がれたタスクは復習の意味も含めて自分でテンプレート化し、チェックしてもらっていました。ひとつのテンプレートを通じて、ベテランの方との目線が合うようになりましたね。

石賀さん：マニュアル化やレクチャーもしましたが、それだけで何の問題もなく進むとは思っていません。Slack にも Bizer team のチャンネルを立ち上げて、要望や疑問を書き込んでもらうようにしました。自ら便利な使い方を発信するのはハードルが高くなりますが、「この使い方が分かりません」という SOS なら発信しやすいですね。困ったらスレッドで議論することで、「みんなが使っているツール」という意識づけができました。

## チームで定期的に業務改善点を棚卸しするのが導入成功のポイント

- 導入が成功したポイントは何でしょうか？

新井さん：経理はちょうど1名から2名体制に変わるタイミングで、むしろ積極的にドキュメント化するフェーズだったので、ゴリゴリ進めることができました。作ったテンプレートを相互確認して、完璧な形にしていきました。月次や四半期、期末などの時間軸と、仕訳などの業務軸を設定して、ラベルにしてソートできるようにしました。例えば「四半期」「固定資産」で分けるような形です。

タスクの進捗は、朝のミーティングで Bizer team を見ながら確認しています。日中はタスクが終わったらチェックを入れ、終業のタイミングで Bizer team が更新されているかをもう一度確認し、Slack に業務終了の連絡を入れるのがルールです。その際に「Bizer team も更新済み」という記述を入れることで、Bizer team の最新化が保たれています。今は 8 ~ 9 割の業務をテンプレート化し、Bizer team を見れば大方分かる状態になっています。テンプレートの更新や改善は、各自が都度やってしまうと属人化してしまう可能性があるため、思いついたことをメモしておいて、全員で一気作り直すようにしています。

石賀さん：人事は、定常業務は早期にテンプレート化しました。特に入退社に関するタスクは、人事だけでなく IT の環境を整えたり、総務がサポートしたりと、様々な部署が関わるので、トライアルの段階でテンプレートを作り始めていました。業務が発生するたびにテンプレートからタスク化して、チェックリストを進めながらブラッシュアップして...という作業を何度か繰り返して現在に至ります。導入から 2 ~ 3 カ月で整ったと思います。

他の部門も、テンプレートを作っていく過程は、チーム内で都度ミーティングをして、Bizer team を見ながら一緒に使うことを意識していました。最初からすべてルール化できてはなかったので、バックオフィス全体の定例ミーティングで、Bizer team に対する確認事項が出てくるようになりました。そこで、バックオフィス全体のタスクに関することは、「定例」というラベルをつけてタスク登録し、ミーティングの際に進捗確認するようにしていました。経理がやっているように、個人の管理に任せず、定例ミーティングなどのタイミングで確認や入力することが大事なのかもしれません。

## 導入後は引き継ぎコストが減り、コミュニケーションがスムーズに

- Bizer team によって変化はありましたか？

石賀さん：Slack のみの運用と比べ、引き継ぎコストが非常に少なくなったという印象です。Slack だと、マニュアルを探して添付しなければならないので、手間がかかっていました。進捗がどこまで進んで、誰がボールを持っているのか、スレッドがどんどん流れてしまったり、検索してもなかなか出てこないの。人事は毎月の定常業務もありますが、内定者との秘密保持契約や求人サイトへの広告出稿など、半年に数回程度しか発生しないタスクも多いのが特徴です。マニュアルに紐づいてプロセスがタスク化されていると、それに則ればいいので引き継ぐ際も安心感があります。直近のタスクだけでなく、少し先で忘れがちなタスクもとりあえず入れておけば、マインドが届くので、抜け漏れなく業務が実施できるようになったのもよかったですね。

また、タスクの受け渡しがシームレスになりました。例えば、1つのタスクに複数名の担当者がいるとして、自分の業務が終わったらチェックして次の担当者にコメントだけ残しておけば、通知が届いて次のタスクに移ることができます。IT や総務とのやり取りも「Bizer team を見てください」で済みます。

Bizer team 導入のきっかけになった経営管理部長からも、「Bizer team はタスクを URL で指定できるので、コミュニケーションがスムーズになった」との評価を受けています。Slack で URL とともに「この件の進捗を教えてください」と聞けるのは、とても楽ですね。



Bizer team 上のタスクを URL で指定し Slack で進捗確認

## オープンでフラットな社風を大切に、協力しやすいチームでありたい

- 今後、どんなチームにしていきたいですか？

石賀さん：改善にはどんどん取り組んでいて、経理のタスクも社内のコンサルタントに入ってもらって、業務フローを変えたこともあります。こうした改善の動きはこれからも続けていきたいと考えています。ドキュメント化することで属人化が排されて、単純に業務効率が上がりました。定常タスクに割く時間をどんどん減らして、業務改善のタスクにシフトする方向に進んでいます。

月に一度、バックオフィス全体の定例ミーティングがあるように、ケンブリッジは部門間の壁がなく、お互いが協力する文化が根付いています。テレワークでも、IT や総務、マーケティングなど、別の部署のメンバーにも Slack で「ちょっと zoom で会話できますか？」と社内にいるように気軽に声をかけることができますし、みんなすぐに対応してくれます。垣根のない企業文化が、テレワークのコミュニケーションをカバーできていますし、Bizer team によって、チーム内の業務が可視化されたことで、業務のサポートもしやすくなっています。現在のよう、組織間の壁がなく、お互いに協力し合って進めることができるチームでありたいですね。そして、今よりもっとお互いオープンに、協力を求めやすい状態になっていたらいいと思います。

新井さん：これからも組織が拡大して人数が増えていくと思いますが、現在のようフラットな組織を大事にして、未来志向でより良い方向に進んでいきたいと考えています。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



**Bizer team**

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

**業種**

金属加工製品の販売、コンサルティング

**利用部門**

総務部 情報技術グループ

**従業員規模**

301~1000人

**Bizer team による変化**

業務システムの運用管理と RPA 推進を担う情報技術グループで Bizer team を導入。お互いが何をしているのかわからなかったチームも、業務を可視化し共有することが当たり前!



株式会社ISSリアライズ 総務部 情報技術グループ マネージャー 西脇一憲さん

# 「なぜやるの?」が「当たり前」に! 可視化と共有によってチームは レベルアップし続ける

創業 1920 年。金属加工製品商社として日本のモノづくりを支える同社は、メーカーのニーズに合わせた製品の提供やコンサルティングを行っています。今回は、業務システムの運用管理と RPA 推進を担う情報技術グループのマネージャーである西脇さんに取材し、役割の異なる 2 つのチームに Bizer team を導入した経緯や成果をお伺いしました。



## キャッチコピー「『仕事』をわかりやすく。かんたんに。」に共感

### - 所属する組織体制と Bizer team の導入経緯を教えてください。

株式会社ISSリアライズは、総合職のおよそ 8 割が営業で構成されていることもあって、個人主体の働き方が企業文化に根付いています。自分自身も個人プレイヤーとして「人をお願いするよりも自分でやった方が早い」と、セルフマネジメントを行っていました。

ところが 2019 年に総務部情報技術グループのマネージャーに着任し、マインドが一変しました。会社全体に対して成果を最大化していくためには、自分一人の頑張りでは到底実現できません。色々な人の協力を得て仕事を進めていかなければならないと強く感じたことが原点です。しかし、協力を求めようと思っても、他の人が何をやっているのかほとんど分からない状況でした。

情報技術グループは、業務システムの企画・導入・運用を行っている「情報技術チーム」と、社内に RPA を推進する「RPA チーム」の 2 つで構成されています。

情報技術チームでは、ユーザーの問合せ対応が業務の中心となっていました。新しく導入したシステムであればこまめな改善を行うかもしれませんが、既存の業務システムの保守運用業務は、いわば”守り”

の領域です。担当者が属人化しており、問い合わせや業務内容は担当者のみが把握している状況でした。ユーザー対応が行動の起点になりやすいので、いつまで経っても守りの領域が減らず、“攻め”に対する余力を創出できないこともチームの課題でした。

こうした状況を解決できるツールをインターネットで探していたら、Bizer team がヒット。『仕事』をわかりやすく。かんたんに。」というキャッチコピーが、今抱えているニーズそのものだと感じました。

## 必要に迫られていない業務可視化。自らタスクを作成し、メンバーに助けを求める

### - 導入にあたり、苦労した点はありますか？

情報技術チームのメンバーが、どの程度の工数をかけて何をやっているのかを把握するために、ヒアリングを行うことにしましたが、「保守運用です」「大変です」と抽象的な回答しか得られませんでした。可視化されているものが何もない状態で、ヒアリングベースで進めるのは無理があると痛感。メンバーとしても、これまで十分業務は回っていたので、「なぜいまさら可視化ツールを導入する必要があるのか?」と、可視化することに抵抗もあったのだと思います。覚悟を決めて「みんなの業務を理解したいので協力してほしい」とお願いしました。

そして、「A システムの改善」など、実現したいこと

を Bizer team でタスク化し、A システムの業務を担当者にチェックリストに起こしてもらおうにしました。完成したチェックリストは、業務内容が分からないくらい大きかったり、逆に細かすぎて全体像を把握するのが難しかったりと、最初の粒度はバラバラです。「マネージャーが分かる程度」を粒度の基準とすることで、ようやく統一感が出るようになりました。



情報技術チームタスク一覧イメージ (左) / RPA チームタスク一覧イメージ (右)

一通りチェックリストのメンテナンスを終えても、新たなタスクを追加するとまた粒度がばらつきます。何回かのやり取りの末に粒度がおおよそ整ったのは、導入から半年が経った頃でした。

一方で、RPA チームはゼロから立ち上がったチームなので、積み上げてきたルーチンワークが一切ありません。先入観がないので、むしろ新しいツールに対しても肯定的でした。新型コロナウイルスの出現で、一時的にメンバー全員が在宅に切り替わったことも影響しているのかもしれませんが、業務を可視化していかないと、誰が何をやっているのかわからないので、付箋のようなイメージで業務を Bizer team に入力し、導入はスムーズに進みました。

## チームの意識が変化し、「可視化して共有」が当たり前

- 導入したことで明らかになったことはありますか？

Bizer team の使い方やタスクの管理に、その人の個性や価値観が反映されます。例えば、誰かを巻き込んで仕事をするのが苦手な人はチェックリストの粒度や書き方が抽象的だったり、そもそも可視化漏れが多かったりします。承認を得ることを優先している人はチェックリストに上司の確認を何度も入れたり…。仕事の精度の高さや人との関わり方、仕事で大事にしていることなどが分かるので、メンバーそれぞれに合わせたマネジメントに活かしています。これまで扱ったツールの中では、一番個性がにじみ出てくるのも Bizer team だと思います。

- 導入の成果はいかがでしたか？

情報技術チームの場合は、「月初 1 日目は業務量が多くて大変」など、個人の主観で語られていた業務が定量化されました。例えばチェックリストに 20 項目も入っていれば、客観的に業務量や工数の目星がつかえます。また、派遣スタッフの方の業務が明確になり、自発的に業務改善に取り組んでいただけるようになりました。派遣スタッフにお任せするのは、定型化されている細かい業務が多いのですが、マネージャーがすべて把握できているわけではありません。Bizer team に入力しておけば業務の流れが一目で分かりますし、チェックリストを通じてコミュニケーションが図りやすくなりました。

何よりも、チーム内で「可視化」が当たり前になってきたのが大きな成果です。もちろん不揃いの粒度や入れ忘れもありますが、「なぜ可視化する必要があるのか？」という懐疑的な意識から、「した方が良いこと」「当然すべきこと」へと意識が変わったのは革新的です。

一方、RPA チームは、Bizer team 上で必要な項目を洗い出して、表現できるようになりました。「キックオフの運営」という業務を例にすると、キックオフの事前準備、当日、事後処理といったフェーズごとにチェックリスト化するのですが、メンバーに「〇〇課のキックオフの運営をやります」と言った時点でやるべき項目が明確になるので、抜け漏れもなくなるし言語が揃います。業務レベルの均質化が、RPA チームの大きな成果ですね。コロナ前は意識していなかったことですが、相手が隣にいないと、何をしているのか本当に分からなくなります。

情報技術チームのメンバーは密を避けて離れて仕事をしていますし、RPA チームはテレワークで業務を行っています。Bizer team によってお互いの業務を把握しやすくなりました。



RPA チーム「キックオフ運営タスク」のチェックリストイメージ

## Bizer team によって、業務のレベルアップを繰り返したい

- 導入が成功したポイントは何でしょうか？

情報技術グループでは、メンバーの工夫や改善の取り組みを記録し、毎月プチ表彰しています。Bizer team のテンプレートも、作成や修正をしたら工夫改善にカウントしているため、事務員を中心にテンプレートの更新が繰り返されています。

また、当初は Excel での業務可視化を試みましたが、メンバーには「Excel はどうせメンテナンスされないもの」という先入観ができていました。新しいツールへのチャレンジならばトライ&エラー自体に価値が生まれますし、「業務の可視化」という目的に特化しているという信頼感もあるので、ブラッシュアップを繰り返しやすいかたではないでしょうか。

間接部門は、直接部門のように売り上げや利益への貢献を数値で追求しにくい側面があります。けれど、Bizer team のようなツリー形式にすることで、工数を数値化することができます。例えばチェックリストが 20 個あるタスクは、10 個のタスクよりも 2 倍工数が多いとか、業務改善して 20 個のチェックリストを 15 個に減らしたとか、可視化することで業務管理や KPI にも繋がりますし、間接部門でも生産性を数字で意識するきっかけになると考えています。



業務改善が進んでいるテンプレート例イメージ

- 今後、他の業務での活用イメージはありますか？

情報技術チームでは、「タスクの粒度を揃えて共有することの重要性に気づいて、Bizer team を成長のきっかけにしてもらいたい。そして、止めることなく業務をレベルアップし続けてほしい。可視化というフェーズは定着しつつあるので、これからは業務のブラッシュアップを主目的にしたいですね。業務レベルを絶えず向上し続けるための「媒体」として活用していきたいです。

RPA チームでは、RPA 開発者を養成するためのコンテンツを Bizer team でテンプレート化しています。一人目の教育課程で顕在化した改善点を次のバージョンに反映し、コンテンツが着実に進化しつつあります。テンプレートの更新がサービス向上そのものになっています。「サービス開発ツール」のように機能し始めていますね。ツールはただ導入するだけですぐに成果を出してくれません。トライ&エラーを繰り返すことでようやく多様な組織に適応させることができます。他の管理職に推薦したり、関わっているプロジェクトで導入したりと、Bizer team のベストプラクティスを探り続けています。

## チームであれば、掛け算で 200% の成果を出すことも可能

- 今後、どんなチームにしていきたいですか？

個人プレイヤーだったメンバー時代は、他のメンバーにアンテナを張ることができていませんでした。マネジメントのやり方としても、もし協業することで生産性が落ちるのであれば、思い切って「属人化に振り切る」という考え方もあると思います。

ただし、誰もが常にながむしゃらに頑張るわけではありません。調子が良いときもあれば、悪いときもあります。個人の頑張りだけで 100% を大きく超えるような成果を持続することは簡単なことではありません。チームは様々なバックグラウンドや個性を持ったメンバーで編成されています。チーム一人一人の力を掛け算すれば、150%、200% のシナジーを生み出すことも難しくはないでしょう。

新型コロナウイルスによって働き方への意識が大きく変わりましたし、ISSリアライズでは、RPA チームのような従来とは違う働き方をする組織も登場しています。「多様化するチームで、いかに成果を最大化するか」という命題は、今後はより重要性を増していくのではないのでしょうか。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# 100名の意識が変化！ Bizer team がもたらした 「業務改善」文化醸成の秘訣とは？



NTT コミュニケーションズ株式会社

業種 国内の電気通信事業、国際通信事業、ソリューション事業

利用部門 人事

従業員規模 5001人～

## Bizer team による変化

約100名のスタッフが人事や総務実務を行う「社員サービスセンタ」に、Bizer team を導入。規模の大きい組織ならではの「変革することの難しさ」の壁を越え、一人ひとりのマインドが変化し、「業務改善」文化の醸成を実現！



NTT コミュニケーションズ株式会社

ヒューマンリソース部 社員サービス部門 高橋さん、高山さん、新家さん  
社員サービスセンタ 遠藤さん、星出さん、柴田さん

サステナブルな社会の実現に向けて、自社・顧客ともに DX の推進を図っている同社。  
経済産業省が定める DX 認定制度にもとづく「DX 認定事業者」にも認定されています。



## 高度 DX センタを目指し、改善し続けること。Bizer team がその第一歩になる

### - 所属する組織体制と Bizer team の導入経緯を教えてください。

高橋さん：2020年4月に組織の見直しがあり、人事部と総務部が統合される際に、我々の所属する社員サービス部門が新設されました。ミッションは組織横断でのプロセス改善。社員サービス部門には、弊社やグループ会社に出向した社員の人事や総務実務など“共通業務”を担う「社員サービスセンタ」があります。総務であれば購買の契約や請求支払い処理、人事であれば異動や退職に伴う社会保険などの手続きや給与支払いなどの共通業務を、約100名のスタッフが行っています。

弊社は、お客様の DX をサポートし、ワークスタイル変革を提案する企業として、自社においても全社的に電子化やプロセス改善を推進しています。社員サービスセンタは、社員が個別に処理している共通業務をできるだけセンタに集約して効率化を図る「セントラライズ」を推進し、社員に付加価値を届けられる「デリバラブル」なセンタでありたい。そのためには、センタの業務も自ら DX を図らないと、業務が増える一方です。センタに残っているアナログな作業のデジタル化を推進し、既存の業務フローをデジタルネイティブなフローに見直すことによって時間・稼働を捻出することで、更に価値を生む新しい業務に取り組んでもらいた

いという狙いがありました。ただ、センタがどのように業務を行っているのか詳細を我々も把握できていませんし、センタも日々の業務が忙しく、業務改善まで着手できていない状況でした。

DX は、改善し続ける姿勢から。そのためには、自ら考え改善し続けるセンタにならなければ。

センタの改善を回し続けることができるエンジンを求めている時に、Bizer team を紹介され、我々の目的を理解いただいた上で BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング、業務再設計）と連携した支援体制もご提案いただきました。Bizer team による日々のタスクの見える化が課題の発見や標準化に繋がりますし、他のメンバーや担当と改善を共有しながら進めるツールになる、Bizer team が DX に向けた第一歩になると感じ、導入を決めました。



### - 導入は、どのように進められましたか？

高橋さん：通常業務も忙しいですし、そもそもセンタの誰もが Bizer team の導入を面倒に感じていた

と思うんです。でも、Bizer team を使ってメンバー全員で業務を見る化することが、将来的にきっと良い改善につながると思ったし、センタと我々が一緒に改善し続ける協働関係になりたかった。「愚直にやり続けましょう」と、センタに導入をお願いしました。

また、まず管理者に導入し、背景やメリットを理解してもらってからメンバーに広めてもらうことにしたのですが、実際に使い始めてもらうことのハードルが大きいと思いましたので、Bizer 社のカスタマーサクセス担当に常駐していただいて現場でサポートしてもらう体制を用意することにしました。

※常駐サポートは別途有償対応となります。

遠藤さん：Bizer team に期待はありましたが、実際にタスクを作成すると通常の業務に忙殺されて、最初はなかなか時間を取ることができませんでした。センタでは千単位で同じ作業を処理することもあるので、タスク全てを Bizer team に入れるのは現実的ではありません。一方で、毎月、半期、四半期など、定期的に発生する業務を記憶に頼って作業しているケースもあります。Bizer team は定期、またはたまにしか発生しない作業を「見える化」するのに向いていると感じました。

## 具体的な業務をイメージできる現場スタッフの参加が活性化の転機に

### - メンバーの方の反応はいかがでしたか？

遠藤さん：導入初期はBizer teamを推進する管理者だけが使っていたので、業務の洗い出しや慣れない操作に苦戦していました。管理者以外のスタッフにも参加してもらうようになったことが、活性化につながる転機になりました。管理者はどうしても取りまとめ業務が多くなるので、Bizer teamの使い方が机上での議論になっていたんですが、実務をやっているスタッフは細かい業務までイメージできるので、次第に機能に対する具体的な質問が出るようになりました。

柴田さん：一例として、産休・育休に関するタスクのアイデアが出ました。産休や育休は長いと3～4年かかるので、Bizer teamに入れておけば担当者が変わっても引き継ぎがスムーズになります。こうしたきっかけから、次第に「便利そう」「使ってみようかな」と前向きな流れになって、スタッフから色々な意見が出始めるようになりました。

星出さん：給与業務は同じ作業を大量に処理するので、Bizer teamの説明を受けた時に「給与業務に向いていないので、導入する必要があるのだろうか」と半信半疑でした。緊急事態宣言で出社体制が変わったので、ペーパーレスを含めたテレワークへの対応を進めていたのですが、次第にスタッフからBizer teamの使い方の提案が出るようになりました。実際にタスクを作成してみたら、「出社がなくなるかも」「ペーパーレスが実現できそう」という手ごたえを得ることができて、今ではスタッフも苦手意識なくBizer teamを使っています。半信半疑ながら必要に迫られて導入を推進した結果、「やり方次第で使えるようになる」という実感に繋がりました。

## マインドが変わって、大きな組織で業務改善できることが分かった

### -Bizer teamによって変化はありましたか？

柴田さん：先ほどの産休・育休に関するタスクは、Bizer team上で実際に作ってみたら、手順や内容に意見が出るようになりました。タスクが共有されると、改善点に気づく人が出てくるんです。指摘をタスクに反映して運用してみると、また新たな意見が出て...と、改善を繰り返すきっかけになりました。

きっとみんな、自分のやっている業務に対して「こうだったらいいのに」と思うところがあったのだと思います。でも、ちょっと諦めているところもありました。業務改善していかなければならない立場ですが、一人ですべて変えていくのは大変です。人数が多い

ので、全員が話し合っって活発な意見を出すのが難しくなっていました。ところが、Bizer teamを使うことによって、みんなの思いを吸い上げて、議論するきっかけができました。マインドが変わって、自分の希望をただ言うのではなく、実現できそうなところまで考えられた、現実的で前向きなアイデアが出るようになりました。これまで、タスクの順番を入れ替えるだけでも「業務改善になる」という認識がなかったので、自分たちも日々業務改善できると分かったことが大きな収穫でした。



### -導入が成功したポイントは何でしょうか？

遠藤さん：説明資料を配っただけでは分からないので、実際に触ってみることを重視しました。カスタマーサクセス担当に勉強会を開催していただき、試しに触ってみたらみんな色々なことが気になって、スタッフもアイコンの表示を変えるなど機能を利用するようになりました。管理者が実際にタスクを作って運用してみて、スタッフが参加することで当事者意識を持つようになりました。“自分が使うもの”として「ちゃんと覚えて使いこなさないと」という姿勢になるので、次第に操作に慣れてくる。そして、定期的な会議を設けてタスクの打ち合わせをすることで、議論が活性化するようになりました。カスタマーサクセス担当に常駐していただいたことと、現場スタッフを巻き込んで進めたことが成功のポイントだったと思います。

高山さん：常駐していただけると業務内容に深く入り込んでヒアリングできるので、信頼関係を築くことができたのが大きかったですね。そして、Bizer team推進メンバーである管理者の根気強いアクションが成功のポイントだったと思います。

## 規模の大きい企業の業務改善に、Bizer teamが有効に働くと気づいた

### -今後、他の業務での活用イメージはありますか？

高山さん：今回、業務を標準化して改善するために、規模の大きい企業でBizer teamが有効に働くことを実感しました。弊社は出向先の社員も含めると一万人を超えます。規模が大きいと、センタのように共通業務に携わる人数も当然多くなります。各業務がチーム制になり、チームごとにやり方に差ができてしまう。業務を変革するにも、2～3名であれば自分たちだけで考えて変えることができますが、組織の規模が大きくなると思うように変えることができなくなります。これが従業員数の多い企業の、ジレンマのひとつだと考えています。

本来は、全ての業務を標準化するのが理想だと考えています。標準化する過程で、細かい改善ができると思うんです。チームごとの業務の進め方それぞれの良さを組み合わせるとベストプラクティスを作ったり、作業に差をなくしたりというのも、Bizer teamなら実現できるでしょう。そのためにも、まだ着手できていない業務も、Bizer teamを使って標準化できればと思います。



### -今後、どんなチームにしていきたいですか？

遠藤さん：日々改善が生まれる組織を目指したいと考えています。そのための施策として、Bizer teamの活用や、ディスカッションを繰り返すマインド、継続的に改善する仕組みを作ることが重要だと思います。センタの管理者として、今後は改善を継続できる環境を整えたいと考えています。会議の場を定期的に設けたり、通常業務が忙しくてもBizer teamを見直す時間を創出したり、事務処理スキルを高めるための勉強の場を設けたりして、改善を継続できる環境を意識していきたいと考えています。

高橋さん：本来、改善は面白いものだと思うんです。Bizer teamには、センタの改善を回し続けるエンジンの、大きな部品になってもらいたいですね。それによって、我々とセンタがワンチームで「自律的に改善し続ける集団」になりたいと思っています。

※本事例掲載の写真は、感染症対策を行ったうえで撮影しています。  
※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



**Bizer team**

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# BPO 事業で管理コストが半減！ 効率化の鍵は”間接工数”の削減に

## PERSOL

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社

### 業種

業務プロセスコンサルティング、  
システム企画・開発、システム運用・保守等

### 利用部門

顧客業務の運用受託部門

### 従業員規模

1001~5000人

### Bizer team による変化

オペレーターの業務管理という”間接工数”を  
削減することで、コスト観点での効率化を実現！

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社 ビジネスエンジニアリング事業部 コンタクトセンター統括部 仙台コンタクトセンター 2部 仙台 BPO 第2G マネジャー 喜多 大祐さん  
同 仙台 BPO 第2G 仙台第10PJT 熊谷 爽佳さん

総合人材サービスであるパーソルグループの同社。「人」「プロセスデザイン」「テクノロジー」の3つの力で、人と組織の生産性向上を目指しています。

今回は、顧客の問合せ対応業務、サポート、セールス等の業務を管理・運用し、業務プロセスの改善に取り組む

仙台コンタクトセンターのBPOグループにインタビュー。BPO 事業におけるBizer team導入の効果について語っていただきました。



## 365 日稼働する BPO 組織。管理者もシフト制で合意形成が難しい

- 所属する組織体制と Bizer team の導入経緯を教えてください。

**喜多さん**：我々の組織は、大手クライアントやグループ会社が開発・提供するクラウド型モバイル POS レジ「POS+ (ポスタス)※」の問合せ対応業務、テクニカルサポート、インサイドセールス業務を 40 名のメンバーで管理・運用しています。2 つのユニットに、ユニットリーダー (UL) やスーパーバイザー (SV) と呼ばれる管理者が 10 名在籍し、30 名のオペレーターのシフトを組んで 365 日稼働しています。

※POS レジ機能を中心とした店舗向け総合ソリューションサービス

**熊谷さん**：Bizer team 導入前は、私が所属しているユニットには 6 名の管理者がいました。Excel の管理表を複数作成して工程を管理したり、Outlook の予定表でリマインドを入れたりしていましたが、完全シフト制で 365 日稼働している関係上、管理者が全員揃って確認する機会がありません。

複数の管理ファイルを参照して更新するなど、そもそも課題管理や進捗管理の作業自体が大変だったことに加え、進捗状況と背景を正確に掴むことができないので、管理者間の引き継ぎが課題になっていました。また、管理者個人のタスクも結局のところ自

己管理なので、タスクを消化するための所要時間にはばらつきがあったと思います。

**喜多さん**：Bizer team のように管理者がすぐに見ることができる環境があれば、「365 日体制でも時間をかけずに全員が進捗を追うことができる」と感じたのがきっかけです。

- 導入にあたり、苦労した点はありますか？

**喜多さん**：最初は僕が、定常タスク、課題管理、人事系など、件名やラベルのルールや定義を決めて、Excel で作成していた課題管理ファイル上のタスクを、テンプレート化しながら Bizer team に入っていました。事前に使ってみて要件をある程度固めていたので、実作業は 1 ~ 2 日くらいで終わりました。

事前設定が終わったら、階層別マネジメントでメンバーへの浸透を図りました。まず、課題管理がテーマの会議体で、僕から管理者である UL や SV に使い方を説明し、彼らに主体となってもらいます。理解が深まったら、UL や SV がその下のエージェントリーダーに説明する。階層ごとに段階を踏んで使ってもらうことで、運用を軌道に乗せました。

どんなツールでも“とっつきやすさ”が運用成功のカギになりますが、Bizer team は 20 分程度の説明で「使うイメージが湧きました！」という反応が返ってきました。BPO は業務で必ず何らかのツ

ルを使うため、ツールの導入に抵抗感を抱きにくいという理由もあるかもしれません。



## 管理者のタスクを可視化することで、“間接工数”の削減へ

- 導入の成果はいかがでしたか？

**喜多さん**：引き継ぎが本当にスムーズになりました。課題や進捗は管理ファイルを参照・更新して全員に認識してもらって…と、作業に時間がかかっていましたが、Bizer team に入れて全員にメンションすることで、管理者の残業が減ったように思います。残業だけでなく、管理者のタスクを可視化することによって、管理に必要な人員の精度を上げることができました。運営時間の短縮など Bizer team 以外の要因もありますが、Bizer team 導入前は管理者 6 名体制だった熊谷のユニットは、現在は 3 名で運営できています。オペレーターの業務管理という”間接工数”を削減することで、コスト観点での効率化

を図ることができました。

**熊谷さん**：入社された方がプロジェクトに配属された後、業務知識や業務内容などをインプットするため、80～100時間程度の研修を行っています。研修コンテンツもBizer teamでチェックリスト化し、時間計測機能を活用することで、研修時間や粒度を均一化することができました。他にも、リマインド機能を活用してサーバーデータ消去やパスワード更新管理を行うなど、システム関連の業務でもBizer teamが活躍しています。これら定期的に発生する定型業務には、繰り返し設定機能を使うこともできて便利です。

**喜多さん**：個人的には、マニュアルのないマネジャータスクを可視化できたことが大きいですね。例えば半期に一度開催しているオペレーターの表彰イベントなど、マネジャータスクの中には月に1度、半期に1度など、期間によって発生する個別タスクがあります。たまにしか発生しないけれど業務としては重いタスクなので、どうしても生産性は悪くなります。そこで、マネジャータスクもBizer teamで手順化することにしました。自分がやったことを全てメモしておいて、Bizer teamに転記。確認の手間もかからなくなりますし、引き継ぎが30分で終わるという状態を作ることができた点も成果のひとつですね。

## 朝会でBizer teamでタスク確認。 「繰り返し使う」ことで定着を図る

- 導入が成功したポイントは何でしょうか？

**熊谷さん**：管理者は毎朝、朝会を行っています。導入当初は朝会で必ずBizer teamを立ち上げて、「このタスクはどうなってる？」と、細かい課題管理やタスク管理を行っていました。分かりにくいところは都度その場で追加するなど、日々チェックリストの内容に関するブラッシュアップを繰り返していた記憶があります。

**喜多さん**：定着するための鉄板要件は「繰り返し使う」こと。現在も朝会で確認はしていますが、業務が安定化しているので、導入当初よりも確認事項は少なくなりました。また、定常タスクは前日の夜に

翌日の管理者を設定するようにしています。



- 今後、他の業務での活用イメージはありますか？

**喜多さん**：もう1つのユニットにもBizer teamを導入しています。対応領域が広がっている最中で、今まさに管理表が複数あり、研修が属人化していたりする状況。テンプレートを横展開して、Bizer teamで管理を始めています。

また、コンタクトセンターの運営という観点になりますが、各プロジェクトが作っている優れたテンプレートを、プロジェクトマネージャー以上がアサインされているBizer teamに、ナレッジとして蓄積する取り組みを始めました。仙台コンタクトセンターでは、業務への表彰を月次で行っていますが、Bizer teamを主題としたエピソードが増えてきましたね。

## 属人化の解消により、気兼ねなく休暇の取れる環境づくりを

- 今後、どんなチームにしていきたいですか？

**熊谷さん**：Bizer teamを立ち上げたことによって「不透明なことがなくなった」と感じています。私は2019年の新卒入社ですが、着任時は人によって仕事のやり方や範囲がバラバラで、「どこまで覚えたらいいんだろう…」と悩みました。これから働く方には、不透明さを感じてほしくないという気持ちがあります。仙台コンタクトセンター全体でBizer teamを使って、タスクの偏りがなく引き継ぎがスムーズな、働きやすい環境を実現できたいなと、個人的には思っています。

**喜多さん**：有給休暇やリフレッシュ休暇などの制度がありますが、業務が属人化していると「引き継ぎできていないから」「自分にしかできないから」と、自由に休暇を取ることができなくなってしまいます。Bizer teamのおかげで、我々のプロジェクトでは「この人がいないと回らない」という業務はありません。少なくとも2名以上は同じ業務ができる状況を作ることによって、全員が気兼ねなく休暇を取って楽しく働いていただける環境が実現できると思っています。そのためにも、今後のBizer teamのアップデートには期待しております！（笑）

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



 Bizer team

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>

# 士業事務所はオーダーメイドの ビジネス、だからこそ、IT活用で 「属人化の解消」と「業務拡大」を実現

 Bizer team

CASE STUDY



西田友博税理士事務所  
NISHIDA TOMOHIRO TAX & ACCOUNTING FIRM

西田友博税理士事務所

## 業種

税理士業務、経理・記帳代行業務

## 利用部門

士業

## 従業員規模

~50人

## Bizer team による変化

士業事務所が陥りがちな属人化を解消しながら、抱えきれない業務は明確に分業化。

Bizer teamでノウハウが蓄積できる体制が実現！

西田友博税理士事務所 西田 友博さん

税務署で長く実務に携わり、2016年に鹿児島市で開業された西田友博税理士事務所は、クラウドを活用した税務ソリューションを展開し順調に業績を拡大されています。

今回は、2019年4月にBizer teamを導入し、現在も積極的にIT化を推進する西田友博さんと、担当スタッフとして活躍する山田拓哉さんにインタビュー。士業事務所ならではのビジネスの課題や、導入の背景をお伺いしました。



## オーダーメイドのビジネスだからこそ「脱・属人化」が求められる

-Bizer team以外にも、クラウドを活用するなど積極的にIT化を推進されています。その背景を教えてくださいませんか？

**西田さん**：従来の税理士事務所は、担当者が毎月お客様と面談して、前月の報告と当月の請求書や領収書などの書類を受け取り、記帳や決算業務を行うことが一般的でした。ただ、お客様によっては書類をコピーして準備するなど税理士事務所への書類提供自体が負担になるケースもあります。一方で、事務所としても、お客様から書類をいただかないと業務ができません。

こうした課題に対して、クラウドを活用することで「お客様の負担」と「業務が後手に詰まる悪循環」を同時に解消できます。また、オンライン面談にすることで、移動時間も削減できます。もちろん、従来のやり方を否定しているわけではありませんが、効率化を図ることで、税理士のコア業務である「経営分析」や「節税アドバイス」に注力したいという思いから、ITを積極的に導入しています。

-では、具体的な業務内容とBizer teamの導入経緯を教えてください。

**西田さん**：2016年9月末に開業し、現在は社員2名とパートスタッフ2名が在籍しています。

一般的に、税理士事務所はお客様との顧問契約で成り立っており、月次で経理書類を受け取って会計ソフトに記帳し、決算を行うのが基本業務となります。お客様も商店から企業まで業種や規模が多様で、決算期の違いだけでなく、仕訳や区分など日々の経理処理もそれぞれ異なるため、いわばオーダーメイドの対応が求められる点が特徴です。

ただし、オーダーメイドのビジネスであるからこそ、業務が属人化する傾向があります。お客様が少ないうちは問題ないのですが、私に情報が集中している状態では、すぐに限界が訪れます。スタッフを増やして業務を分担しようにも、お客様とのやり取りや業務を担当スタッフに委ねすぎると、税理士として財務内容を把握できなくなってしまいます。お客様の数字を仕上げるのは担当スタッフ、経営分析や節税アドバイスを行うのは税理士と、本来の役割を明確にしながら属人化を解消するために、業務の「見える化」が重要だと感じていました。

また、経理の締めは毎月決まったタイミングで訪れます。経営者として、退職だけでなく介護や産休など、万が一担当スタッフが抜けたとしても、滞りなく業務が回るような体制を整えたいという「リスク回避」の意図もあります。ビジネスを拡大していくのであれば、タスク管理にもITによる共有化が必要だと感じたのが、Bizer team導入のきっかけですね。



**山田さん**：当初はチャットツールでやり取りしていたのですが、お客様が増えて分業化する中で、個別管理が難しくなっているのを感じていました。過去を振り返りたい時に、お客様名で履歴を検索しないと分からないのがまず面倒。そして、西田さんとのやり取りは「〇〇様の月次決算を〇日までに」など、チャットツールでのやり取りでも成立しますが、パートさんへの指示はそうはいきません。具体的なデータの提示と入力方法、イレギュラー事項の取り扱いなどを細かく指示する必要があります。また、自分だけで作業が完結していた頃は、遅延している作業があったとしても自力で挽回できましたが、分業化すると何がどこまで進んでいるかを都度把握しておかなくてはなりません。そのため導入前は、細かいタスク管理はチャットツールではなく、口頭でパートさんに進捗を確認しながら作業していたので、とても非効率だったと思います。

## スタッフに丸投げせず、導入時は50ものテンプレートを自分で作成

### - 導入にあたり、苦労した点はありますか？

西田さん：Bizer team を導入する前に、外資系のタスク管理ツールを入れたのですが、なかなかうまくいきませんでした。Bizer team は国産の安心感もありましたし、セミナーで説明を受けて「これだ！」と感じたので、導入初期はスタッフに丸投げせず、私自身が集中してタスクを作成したのが良かったのかもしれません。開業してまだ3年ということもあり、お客様のことを一番良く知っているのは自分です。導入する覚悟を決めて、自分の頭の中を整理・分解し、可視化する必要がありました。

自分の業務を分解した結果、「お客様から書類を預かる」タスクから始まり、「会計ソフトへの入力」「月次決算」などを経て「確定数字の報告」まで、約50ものタスクになりました。お客様ごとに必要なタスクは異なるので、50のタスクのテンプレートを作成した上で、担当スタッフにお客様単位でタスクを選択してもらいました。また、社員とパートさんの役割分担もここで区分しています。

タスク管理が一定の形になってから3カ月程度経ちますが、スムーズに導入できていると思います。現在は、仕事の依頼はチェックリストでタスクを作っています。チャットツールと異なり、Bizer team を使えば「いつまでに・何をしてほしいのか」が具体的にになりますし、ピンポイントでスタッフにタスクをアサインすることができます。みんなに知ってほしいことはチャットツール、タスクの依頼はBizer team と、自然に使分けをするようになりました。

山田さん：私もパートさんへの業務依頼はBizer team を通じて行っています。ルーティンの月次タスク以外にも、新規でまだ業務が固まっていないお客様や、スポットの案件もまづタスクに追加することで、忘れないようにしています。

## IT化によって、ビジネス拡大が実現できる体制へ

### - 導入の成果はいかがでしたか？

山田さん：ホーム画面に自分のタスクとチェックリストが出てくるので、やることが明確になったと思います。パートさんからの「何をすればいいんですか？」という会話がかなり減りましたし、業務が終

われば完了報告がコメントで届きます。こちらもタスクを見れば進捗が把握できるので、スケジュール通りに進んでいるかが分かります。タスクを共通化していれば、翌月も処理の方法がすぐに分かりますし、独特な仕訳をするお客様は自分が行い、それ以外をパートさんに任せるなど、分業も滞りなく進むようになりました。

消費税の課税区分など、入力の際に注意が必要な項目は、これまでは口頭でパートさんに補足説明していましたが、お客様ごとに対応が異なるので、タスクのメモ欄に記載するようにしました。極端な話をすると、担当者の僕がいなくても、メモを見ればある程度業務ができる状態になっていると思います。

西田さん：会話は減っているかもしれませんが、Bizer team を通じて意思疎通が図られているので、担当スタッフとパートさんの関係性はスムーズになった気がします。また、タスクに期限がついているので、業務の優先順位が可視化されたのも大きいですね。期限を過ぎているのは「お客様から資料をいただけていない」のか、それとも「社内の作業が遅延している」のか、遅延要因を可視化することもできました。

なによりも、IT化によってビジネスが拡大できる体制になったという面がとて大きいですね。環境も整いましたし業務自体も増えているので、スタッフを増員する予定です。



## 「言わずとも、共有しながら働く」ことが理想

### - 今後、どんなチームにしていきたいですか？

山田さん：IT化はどの業種でも求められていると思います。税理士業務にもITによる効率化や共有化が必要だと感じていて、事務所の方針に共感して働いているのですが、今はあるべき方向に順調に進んでいると思っています。

西田さん：開業当初は私が全てのお客様を担当していましたが、スタッフが増え続ける中で、チームでできるだけ業務を共有してほしいと願っていました。今、スムーズに共有を図ることができているのは、Bizer team のおかげだと実感しています。チームのメンバーが、言わずとも共有しながら、同じ目的に向かって近づいているのが理想の姿ですね。

※記載の情報は取材当時のもので、閲覧時点には変更されている可能性があります。



**Bizer team**

業務プロセスにイノベーションを起こす新しいタスク管理ツールです。  
多くのチームが抱える悩みを解決、仕事の進め方に変化をもたらします。

<https://bizer.jp/team>

### お問い合わせ・資料請求

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

[support@bizer.jp](mailto:support@bizer.jp)

<https://bizer.jp>