



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！

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

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なると通常業務に忙殺されて、最初はなかなか時間を取ることができませんでした。センタでは千件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、一人ですべてするのは大変です。人数が多い

ので、全員が話し合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、試しに触ってみたいな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て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、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います。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。



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

<https://bizer.jp>