



Kyushu FG

九州デジタルソリューションズの働き方改革 ～事例紹介～

2022.2.14

九州デジタルソリューションズ株式会社

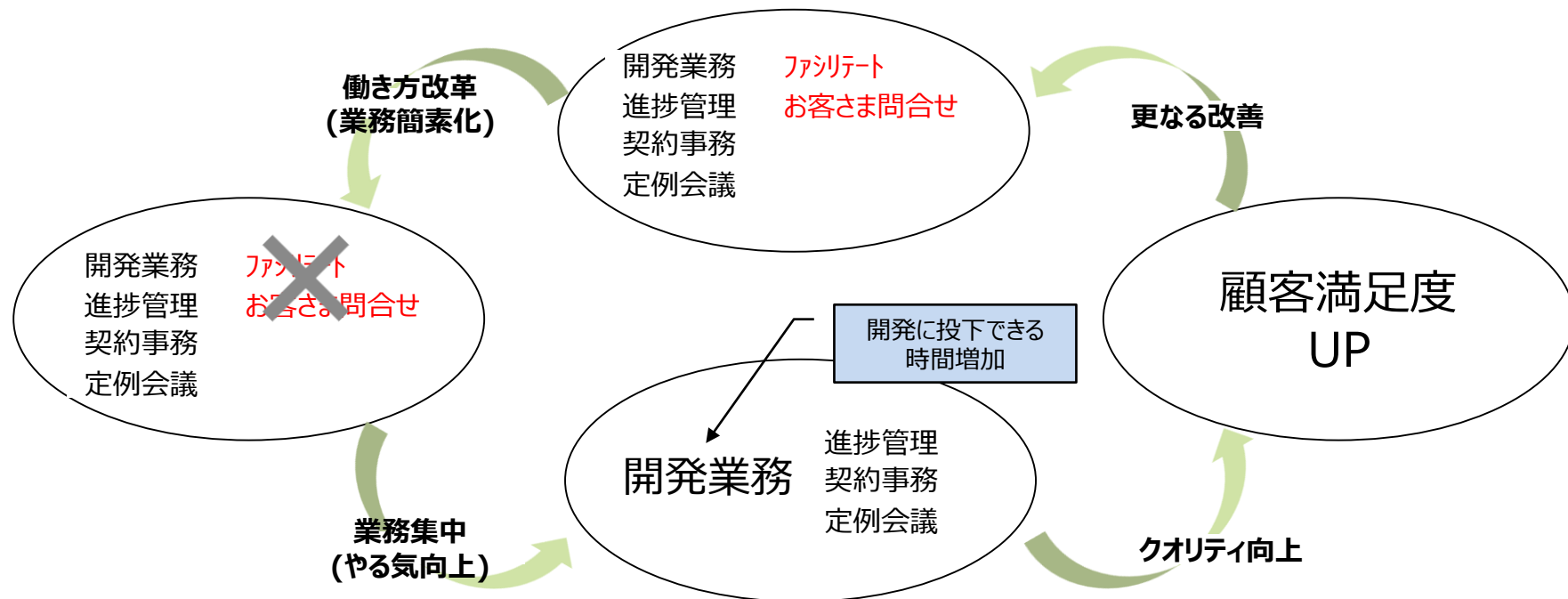
1. はじめに ～九州デジタルソリューションズとは～

九州デジタルソリューションズは、『地域企業の「新しい価値」を創造するデジタル技術を提供』する会社を目指しています。多様なデジタル技術を活用して、地域企業の持続的な発展に貢献することを目的としたソリューションカンパニーです。

九州フィナンシャルグループの一員として、地域のお客さまの経営基盤を盤石なものにするために、デジタル技術とサービスで「新しい価値」を提供してまいります。

2. 働き方改革の目的

弊社は「お客さまに安定したシステム・クオリティの高いソリューションをご提供すること」を目的に、働き方改革に取り組めます。



3. 働き方改革の具体例

(1) サマリ (当社の働き方改革 方向性)

働き方改革 方向性
環境変化（テレワーク等）に合わせたコミュニケーション強化による効率化
価値を生む業務に社員を集中させるために、業務プロセス・資源配分の見直し（不要・非効率業務の排除・見直し）
デジタル化でヒトが介在する業務の効率化

働き方改革 事例
【事例1】Web会議システム導入 テレワーク環境を活用したファシリテーションの効率化
【事例2】お客さまお問合わせ窓口設置 受電集中回避による開発効率の向上
【事例3】申込書受付のWeb化 ペーパーレス(申込書Web化)による業務効率化

(2)【事例1】Web会議システム導入 (ファシリテート⇒Web会議)

※実際にはテレワークを導入した際にWeb会議システムは導入済。会議ルールとして基本的には非対面会議を徹底。

対面式会議室打合せ

【現状課題】

- ①打合せセッティングにおいて会議室手配と出席者の手配が面倒。
⇒会議室が空いていても出席者予定あり
- ②新型コロナウイルス対応でテレワークが増加する中、出席者が揃うタイミングがない。
- ③打合せ資料を大型モニタに投影することで情報の共有はできるが、出席者が見たいページを自由にみれない。

非対面式Web会議

前提として社内イントラ整備済。社員のスケジュール確認やメールで資料の配布などは可能な状況。

【解決策】

Web会議システム導入※。いつでも・どこにいても会議実施可能。Web会議システムの資料共有機能も活用して、説明者がポイントするページを表示。資料も事前に関係者に配布。自由に閲覧可能とした。

物理的な空間を意識することなく、出席者の予定のみを確認しスケジュールエントリー可能。
⇒**会議室の個別調整や出席者の時間調整が不要**に

(3)【事例 2】お客さまお問合わせ窓口設置（問合せ窓口の一本化）

お客さまお問合わせ個別対応

【現状課題】

- ①お客さまのお問合せは基本的に当該システム担当者が対応。
- ②担当者不在の場合は、受電者が担当者を探したうえで‘繋ぎ’を担う。
- ③システム担当者が開発作業を実施している最中に、お客さまのご都合に合わせてお問合せがくるため、開発に集中できず。

お問合せ窓口一本化

【解決策】

電話対応スタッフを設置。スタッフはお客さまのお問合せ内容をTake Notesをしたうえで、システム担当者に引継。
至急対応要以外の事案は、システム担当者の都合の良いタイミングでお客さまへの回答・対応を行う。

On going作業を中断させられることなく、集中して開発業務を遂行。お問合せ対応は自分の都合の良い時間帯に実施可能。
⇒**自分の時間をコントロール可能**に

(4)【事例3】申込書受付のWeb化

申込書(紙)⇒当社で打鍵

【現状課題】

- ①口座振替をご希望のお客さまに、書面に必要事項を記載いただき、当社宛提出。
- ②当社では記載内容を端末から打鍵。
- ③打鍵した結果、記入誤りがあればお客さまに書面を戻し、再提出を依頼。

申込Web化

【解決策】

- 口座振替申込をWeb化。ご希望のお客さまは必要事項を端末から入力。
入力内容に誤りがあれば、オンラインでチェックアウトし、正しい内容の再入力を促す。

- ①お客さまは面倒な手書きがなくなり、記載誤りによる再提出も不要
 - ②当社ではお客さまの申込書内容の端末入力が不要となり、そのエネルギーを他の業務に傾注することが可能に
- ⇒**お客さま・当社ともに面倒な作業が削減可能**に（利便性向上 + エネルギー創出）

4. 今後の当社働き方改革展望 ～IT業界 働き方改革の本丸～

(1)IT企業の社会的役割（仮説）

ソフトウェア開発企業の役割は、「テクノロジーを活用してより良い業務遂行環境を提供する」ことだと仮定するなら、以下の要件を充足する必要がある。

お客さまニーズに合った機能を、常に安心して利用できるシステムとしてご提供すること。

(2)IT企業の役割を果たすための土壌

お客さまにご満足いただくために、弊社が更に強化すべき要素(土壌)は以下の通り。

- ①お客さまの業務を真に理解し、本当に必要な機能をシステムとしてご提供すること。
- ②お客さまのご要請に対して、表面的ではなく背景を深掘したうえで機能を作り込むこと。
- ③お客さまのご要請について、‘見える化’をしてうえで要件を明確化すること。

システム構築にむけてお客さまとゴールを共有すること

(3)今後の働き方改革について ～お客さまとゴールを共有するために～

①機能の‘見える化’

お客さまにITを身近なツールとして捉えていただけるよう、「平易なコトバ」で「イメージしやすい図柄」でご理解いただけるように、お客さまがご要望いただいているシステムを‘見える化’するように工程を追加。

※POCで新システムをご体験いただくことも検討予定。

同じゴール目標を共有することで、システム**導入効果を正確にイメージアップいただけることを期待。**

②要件のサインオフ

お客さまに導入いただくシステムの全容をイメージアップしていただき、十分にご理解いただいたうえで、システム開発要件の合意 = サインオフをいただく工程を追加。

お客さまにもプロジェクト一員であることをご理解いただき、今後の**仕様変更・追加抑制効果を期待。**

③開発状況の共有

お客さまもシステム導入プロジェクトの一員としてご参画いただけるよう、週次(または隔週)での進捗会議を開催し、状況を正確にお伝えするとともに、課題などがあれば共有する工程を追加。

またお客さまステークホルダとのマネジメントミーティングを月次開催することで、会社全体に新システムを導入する気運を高めていただく。

お客さま全体として新システムにご興味を持っていただき、早期に**導入体制を構築いただく効果を期待。**

以上