

社内依頼の実施率が急上昇、コンプライアンスも強化！

管理部門の課題を解決する

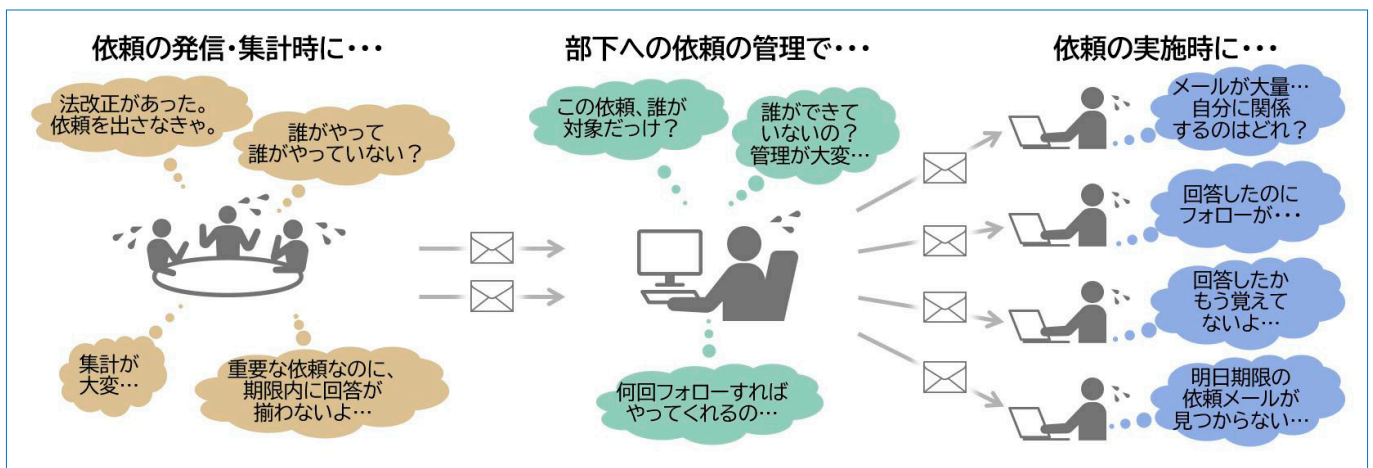
「グループタスク リマインダーサービス」とは

近年、働き方改革やDX推進の機運が高まりを見せている。さらに、2020年からは新型コロナウイルス感染症の拡大により、一気にテレワークが拡大。企業における働き方の変革は、かつてないスピードで進んでいる。

そうした状況にあって業務負担が増しているのが、総務部や人事部といった管理部門だ。たとえば全社に向けて重要な依頼を発信・回収するのは管理部門の重要な業務だが、なかなか期限内に回収しきれないという悩みを抱えている担当者も多いだろう。

しかも、テレワークが拡大したことで、依頼の回収はさらに難しくなっている。なぜなら、多くの企業が社内の伝達手段として新たにビジネスチャットを採用しているからだ。メールやイントラネット、チャットなど複数のツールで日々多くの情報を受け取っている従業員としては、以前よりも管理部門からの依頼を見落としがちになってしまっている。

また、テレワークにより対面する機会が減ったことで、フォローが難しくなったことも依頼の回収を難しくしている要因といえるだろう。



社内への依頼発信・進捗管理には課題が山積している

こうした問題を放置すれば、次第に組織の統制は失われていく。従業員に組織ルールやコンプライアンスを遵守させ、違法行為や事故を未然に防止するためにも、従業員に依頼を確実に実施させることが重要だ。

では、どうすれば依頼を適切に管理し、従業員に実施を促せるのか。

ニューノーマルになって顕著になったこのような課題を解決する画期的なソリューションが、株式会社日立ソリューションズよりリリースされている「グループタスク リマインダーサービス」だ。今回は、全社レベルで依頼管理を効率化し、確実な伝達と回収を実現して企業のコンプライアンス強化につなげられる本ツールの特徴や魅力を紹介する。

■ 開発のきっかけは自社の課題を解決するため

日立ソリューションズから提供されているグループタスク リマインダーサービスは、日立グループの企業を中心にサービス展開しており、グループ外からも多くの引き合いや問い合わせを受けている。もともとは外部向けではなく、同社内で使用するために開発された社内ツールだった。

話は2014年頃までさかのぼる。当時、同社では「管理部門からの依頼が多すぎて見落としてしまう」「イントラネットの依頼案内が探しづらい」などといった声が社内の現場からあがっていた。そういった声に応えるべく、管理部門ではイントラネットの仕様を改良するなど地道に改善を重ねていたが、なかなか根本的な解決には至らなかったという。

転機となったのは2016年。同社が「ワークスタイル改革」を推進し始めたことだった。それによりオンライン会議ツールなどのITソリューションを積極的に導入し、長時間労働の抑制やコミュニケーション支援などを進めていった。

その中で、課題にあがってきたのが「タスクの見える化」である。業務効率化を図るには、一人ひとりのタスクを見える化して、管理しやすい・実施しやすい状態を作らなければならない。そこで、IT部門が社内向けに開発したツールこそがグループタスク リマインダーサービスだった。

グループタスク リマインダーサービスの効果は劇的だった。それまで、管理部門が従業員向けに依頼メールを投げて、期限内の回答率の平均が67%*程度しかなかっ

たところが、グループタスク リマインダーサービス導入後は98.2%*にまで上昇したという。

(*当社実績 発信依頼数2020年3月～2021年4月:228件)

さらに、アンケート等の回答率も、メールとグループタスク リマインダーサービスでは大きな差が見られた。メールでは回答率が平均20%程度だったところが、グループタスク リマインダーサービス導入後ではなんと81%にまで改善した。しかも、まだこのツールが社内に浸透しきっていない時期の結果だったというから驚きだ。

この成果は、同社にとって想像以上のものだった。「同じような課題を抱えている企業は多いはず。グループタスク リマインダーサービスは、そうした企業にもマッチするのでは」そんな想いから、同社は2020年4月より、グループタスク リマインダーサービスの外部提供を開始したのだ。

ここで疑問を持つ人もいるだろう。

いわゆるタスク管理ツールは他にも多数存在する。もちろん同社としても、そうした一般的なタスク管理ツールも試していた。ではなぜ、一般的なタスク管理ツールではうまくいかなかったことが、グループタスク リマインダーサービスならうまくいったのか。その理由は、グループタスク リマインダーサービスにしかない、数多くの特性にある。

■ 依頼の進捗管理に組織レイヤーを有効活用

グループタスク リマインダーサービスと、一般的なタスク管理ツールの違い。それは、依頼管理に「組織レイヤー」の考え方を導

入しているかどうかにある。

一般的なタスク管理ツールでは、依頼の発信者と実施者がタスク管理を行う。そこにあるのは「依頼する者」と「依頼される者」という2つの関係性だけだ。しかも、必ずしも「依頼する者」が「依頼される者」よりも上位レイヤーとは限らないため、「依頼する者」は「依頼される者」に強く指示できないことも多い。だからこそ、依頼される側は時として依頼を後回しにしたり、放置したりしてしまうのである。

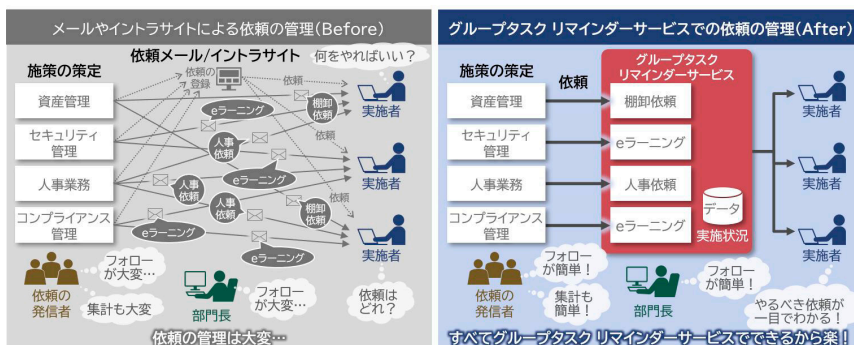
グループタスク リマインダーサービスは、ここにもう1つ、「依頼を管理する者」という立ち位置を設けた。依頼を管理する者とは、すなわち「依頼される者」の直接の上司にあたる立場の人間である。グループタスク リマインダーサービスを使うと、「依頼する者」が「依頼を管理する者」に対して、部下のタスク状況を確認してフォローを行うよう依頼できる。

たとえば、社内に営業本部という組織があるとすると。その下には、第1営業部、第2営業部があり、それぞれの営業部の中に営業1課、営業2課が存在する。そして、営業本部、および各営業部と課には、本部長、部長、課長という役職の人間がおり、課長が一般従業員を管理している。

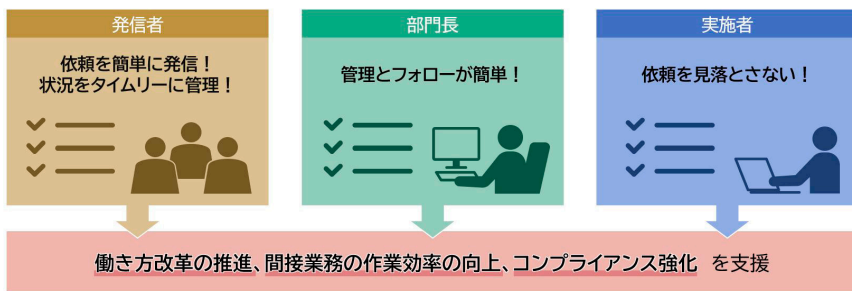
この営業本部に所属する従業員に対して、総務部から依頼を発信する。発信された依頼はグループタスク リマインダーサービスにより、営業本部メンバー全員のタスクとしてセットされる。ここまでは一般的なタスク管理ツールと同じだ。

画期的なのは、ここからだ。たとえば、第1営業部 営業1課の課長は、自分の部下がタスクを実施したかどうかをグループタスク リマインダーサービスを通じて簡単に把握できる。誰が実施して誰が実施していないのか、全体の実施率や各人の実施状況まで細かく確認できるのだ。たとえば、従業員アンケートであれば、「現在の回答率は83%です」といった形で表示される。

同様に、営業1課と営業2課をまとめる第1営業部の部長は、それぞれの課のメンバーがタスクを実施しているかどうかを簡単に把握できるし、第1営業部と第2営業部



依頼に関わる作業を集約することで、複雑だった進捗管理が簡単に



発信者・部門長・実施者というそれぞれの観点から進捗管理、フォローが可能

業部をまとめる営業本部長も各部署のタスクの実施率を把握できる仕組みになっている。

依頼の発信者は、タスクを実施していないメンバーに対して実施を促すだけでなく、その上位レイヤーの課長や部長、本部長といったマネジメント層に対しても実施をフォローするよう依頼できる。この仕組みにより、依頼の実施者を課長がフォローし、課長を部長がフォローし、部長を本部長がフォローするという、実施者に近い管理者による現場レベルでのフォローが可能となり“ボトムアップによるフォロー体制”を構築できるのである。

もちろん、従来のタスク管理においても、マネジメント層が部下のタスク処理状況を見逃していたわけではないだろう。管理部門から「アンケートの戻りが悪いので、回答するよう呼びかけてください」とお願いされ、部下に働きかけることもあるはずだ。しかし、部下に働きかけるといっても、メールやチャットを一斉送信するか、全体ミーティングで声かけを行う、といったところだろう。一人ひとりの実施状況まではなかなか把握できないし、メンバー全員に対して

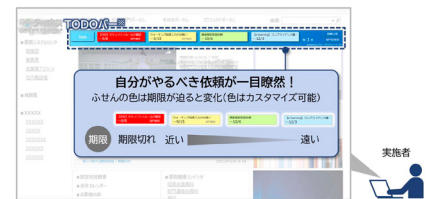
実施の報告を求めるのは無理がある。その点、グループタスク リマインダーサービスは実施者それぞれの実施状況を上司がひと目で把握できるほか、回答していない者へのフォローメールもテンプレートが用意されており、簡単なカスタムだけで送信できる機能を搭載している。これだけ管理が簡単であれば、依頼発信者からのフォロー依頼に対しても、負担なく対応できるというわけだ。

■ 社内の声を集約した完成度の高いインターフェース

もともと社内から集まった課題を解決するために誕生したツールであるため、ユーザー目線を第一とした機能が多数備わっており、UI（ユーザーインターフェース）の完成度も高い。こうした優れたインターフェースも、グループタスク リマインダーサービスならではの長所といえる。

たとえば依頼の実施者の画面では、タスクは「ふせん」のような形で表示され、期限の近いものから赤、黄色、緑、青と分かりやすく色別に分類される。依頼はすべてこ

こに集約されており、ふせんをクリックすれば依頼の内容に飛べるので、依頼内容を確認するためにいちいち管理部門からのメールやイントラサイトを検索する必要もない。自分が処理すべきタスクが1カ所で確認できることで実施者の意識改革も促され、期限内に依頼を実施することが習慣化されるといった効果も期待できる。



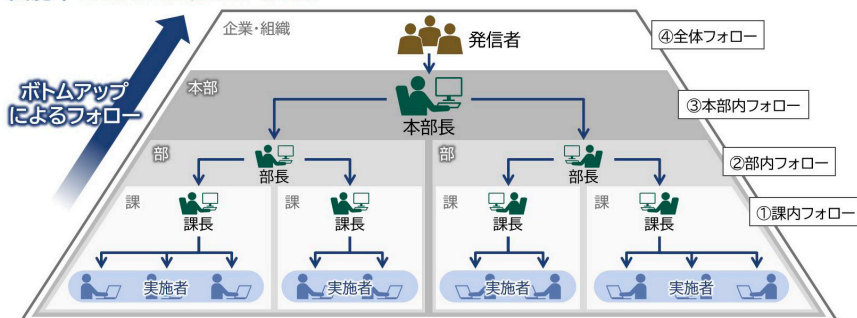
自身のタスクが視覚的に認識でき、能動的な対応を促すことができる

また、依頼の発信についても同様に考え抜かれたインターフェースとなっている。依頼には規定のフォーマットが用意されており、職位、属性、名前などの宛先についても検索やツリー方式ですばやく決定できる補助機能が搭載されている。過去の依頼文を参照したり、マージングリストを探したりする必要がなく、スムーズかつ誰でも簡単に依頼発信が可能だ。

さらに、たとえば人間ドックの受診状況や福利厚生に関する依頼、予算管理といった、従来は個別のメールで連絡していたような秘匿性の高い依頼については、発信者と実施者だけが見られる「秘匿依頼」という形で作成できるので、どんな内容であっても安心して依頼できる。

この他にも、現場のさまざまなニーズをすべて集約し、体現したような細やかな配慮が備わっており、まさに依頼の発信者にとっても実施者にとっても「馴染みやすい」と感じられるソリューションだ。開発後、日立ソリューションズ社内ですぐに浸透したのも、この馴染みやすさが大きなカギだったといえるだろう。

組織単位でフォローできる
下位組織から、実施者に近い管理者がボトムアップでフォローすることで、実施率を100%に近づけられる



ボトムアップによるフォロー体制構築により、実施者や部門長の意識も高まっていく

■業務効率化だけでなく コンプライアンス強化にも寄与

では、このグループタスク リマインダーサービスの導入により、組織にはどれほどの変化が表れるのか。前半部分で、日立ソリューションズ社内での依頼実施率が劇的に改善したと述べたが、効果はそれだけではない。たとえばアンケートの依頼の場合、従来のやり方では回答が期限の間際に集中する傾向があったというが、グループタスク リマインダーサービスでは依頼の直後に回答が集まる傾向に変わったという。

これは、課長や部長といった管理者がタスクの実施状況を把握して、より早くフォローが行えるようになったことや、実施者にとってタスクの期限が分かりやすくなったこと、

さらにタスクの確認がしやすくなり、気持ちの面でも手を付けやすくなったことが理由としてあげられるだろう。

タスクの実施率や実施スピードが早くなるということは、業務の効率化はもちろん、コンプライアンスの強化にもつながる。この点は、GRC（ガバナンス・リスク・コンプライアンス）の管理という観点からも見逃せないポイントだ。

なぜなら、各種ルールや施策の策定、監査・監視といった点には対応できても、社内ルール遵守のための教育や、新型コロナウイルス感染症対応の周知徹底、人間ドックの申込みといった部分がホワイトスペースになってしまいがちだったからだ。こうしたコーポレートガバナンス体制の補完としても、グループタスク リマインダーサービスは有用

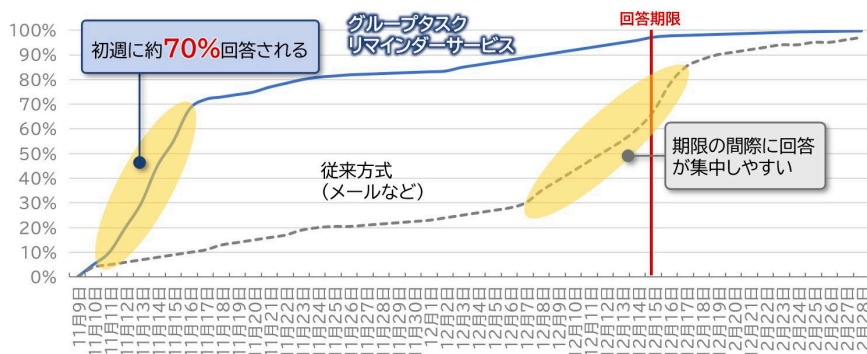
であり、組織に GRC を多種多様な働き方の中で周知徹底し定着させるためにも役立つソリューションといえる。

■タスク管理を超えた 「タスク構造管理」の実現

もちろん、サービスのアップデートにも積極的に取り組んでいる。2022年1月18日には、グループタスク リマインダーサービスに新たにリサーチ機能とロール機能を加えた、プレミアムプランの提供を開始した。リサーチ機能は簡易アンケートの生成や資産（リソース）の棚卸しが可能な機能であり、ロール機能は社内共通の役割（部署を横断した“委員会”など）を持ったユーザーを Web 上で効率的に管理できる機能である。こうした機能を駆使すれば、より効率的かつ確実に依頼管理が可能になり、無駄な時間コストや管理コストの削減につながるだろう。

管理部門にも DX 推進が求められる昨今。これからは、タスク管理ではなく“タスク構造管理”——それが、グループタスク リマインダーサービスのもたらす価値であり、ニューノーマル組織への第一歩だ。社内への依頼発信・進捗管理の業務に課題を感じている方には、管理部門のビジネスに新たな革命をもたらすグループタスク リマインダーサービスをぜひおすすめしたい。

従来方式では、回答が期限の間際に集中する傾向があるが、
グループタスク リマインダーサービスでは、依頼直後に回答が集まりやすい



依頼が来たらすぐに対応する、という意識改革につながっている

※本カタログ中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

◎株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/grouptask-reminder/>

C21S-01-00 2022.03