

どうしてうまくいかないの？

会社業務の デジタル化 見直しガイド



は じ め に

「生産性アップ」や「効率化」は、いまや会社のあらゆる業務で共通のテーマとなっています。そして、これらを実現するために不可欠なのが「デジタル化」です。

昨今、この「デジタル化」というキーワードがこれまで以上に注目されています。

特に経理をはじめとするバックオフィス部門においては近年、電子帳簿保存法の改正やインボイス制度など外部の大きな制度変更があったため、至るところで「デジタル化」や「DX化」という言葉を目にしていることと思います。

また、電子帳簿保存法やインボイス制度に対応したデジタルツールやクラウドサービスもここ数年で顕著に増えてきており、会社内部からも、外部からも「デジタル化」の波にさらされているのがここ最近のバックオフィス部門の状況になります。

このような状況下で、制度対応をきっかけとしてバックオフィス業務の「デジタル化」を推し進めた会社も少なくありません。

しかし、最近になってこれらの会社の多くから聞こえてきているのが、

「デジタル化したのに思ったほど効率的になった気がしない」

「むしろデジタル化する前よりも効率が悪くなってしまった」

といった声です。

特に短期間で「デジタル化」を推し進めた会社からこうした声が聞こえてきています。

「デジタル化」したのに、業務効率が改善しないのはなぜなのか？

「デジタル化」は有効な手立てのはずではなかったのか？

詳しくは本冊子で解説していきますが、制度対応のためだけの拙速な「デジタル化」では、あまり大きな効果は期待できません。

本冊子では「デジタル化」したのにあまり効果を感じられない会社のために、デジタル化の見直し方を、またこれからデジタル化を進めていく会社のために、事前に検討すべきポイントや注意点をまとめています。

本冊子の内容を参考に、ぜひ自社の「デジタル化」について、正しく進められているかを点検してみましょう。



目

次

はじめに

1 デジタル化したのに仕事が増えてしまった 4

大きなデジタル化の波／最新システムを入れたのになぜ？／デジタル化で逆に仕事が増えてしまった会社の特徴

2 デジタル化による3つの効果 6

そもそもデジタル化すると何がいいのか？／3つの効果を正しく享受するために

3 デジタル化しても効率化しない4つの原因 8

効果が出ていない会社の特徴／これらの原因の共通点は？

4 原因1 情報の形態が変わっていない 10

紙の帳票が多すぎる／現金の扱いが多すぎる

5 改善ポイント1 情報形態のデジタル化 (ペーパーレス化、キャッシュレス化) 12

ペーパーレス化の一番の目的／キャッシュレス化の効果は想像以上に大きい

6 原因2 情報の共有がされていない 14

業務部門のデジタルデータが活用されていない／集計結果もデジタル共有されていない

7 改善ポイント2 データの共有・連携 16

業務部門との「データ連携」／帳票のデジタル化で効率と利用価値がアップする



8	原因 3 運用ルールが変わっていない	18
	前工程にボトルネック／後工程にも時間がかかる	
9	改善ポイント 3 業務フロー全体の見直し	20
	待ち時間をなくす前工程の見直し／情報は紙ではなくデータで検索	
10	原因 4 仕事をする人が変わっていない	22
	属人化された作業手順／スキル活用面の問題	
11	改善ポイント 4 標準化・作業手順の見直し	24
	事務作業は徹底的に「標準化」する／「標準化」しておけばマニュアル化も簡単	
12	社内のデジタル化を再チェック	26
	4つの原因に当てはまっていないか？／改善ポイントを見直せば劇的に効果が上がる	
13	バックオフィス部門がデジタル化を進める際の注意点	28
	業務部門への協力依頼／「デジタル化」後の業務イメージを事前に共有	
14	付加価値の高い業務へ時間シフトしていく際の注意点	30
	デジタル化と一緒に考えるスキルアップ計画／業務のシフト状況はグラフで視覚化	

1

デジタル化したのに 仕事が増えてしまった

1

大きなデジタル化の波

バックオフィス業務への「デジタル化」の要請はとどまるところを知りません。

社内からは間接部門の生産性の向上や、効率的な働き方が強く求められ、社外においてはインボイス制度や電子帳簿保存法の改正といった制度対応が近年立て続けに起こっています。

今後もこの「デジタル化」の流れは続いていきますし、さらに大きくなっていくものと思われる。

2

最新システムを入れたのになぜ？

では、デジタル化の波にあわせて、最新のシステムや流行りのクラウドサービスを導入すればそれでよいのかというと、話はそれほど単純ではありません。

実際ここ数年、新型コロナの影響（テレワーク）やインボイス制度対応、電子帳簿保存法の改正対応をきっかけとして、多くの会社においてバックオフィス業務でのシステム改良やクラウドサービスの導入が行われました。

しかし、これら全ての会社で業務効率が改善したかというと、そういう訳ではありません。

もちろん、システムを活用することで「大幅に業務効率が上がった」という会社もありましたが、それと同じくらいかそれ以上に「あまり効率が上がっていない」、「導入前よりも手間が増えてしまった」という会社もありました。

「デジタル化」に成功した会社と、上手くいかなかった会社とでは、一体何が違っていただのでしょうか？

導入から数年が経過して見てきたのが、その導入目的や進め方の違いです。



3

デジタル化で逆に仕事が増えてしまった会社の特徴

「デジタル化」の効果が出ている会社と、あまり効果が出ていない会社を比較してみると、大きく違っていたのは、その導入目的です。

思ったほど効果が上がっていない会社の特徴として、その多くは当面の「制度対応のため」がデジタル化の主たる目的であったことがあげられます。

それに対して上手くいっている会社では、きっかけとしてはたしかにインボイス制度や電子帳簿保存法の改正といった制度対応ではあったものの、あくまで目的は「効率化のため」であった点が大きく違っていました。

目的が違うと、おのずと対象とする業務範囲やその進め方にも違いが出てきます。

「制度対応」するための最低限の目先の範囲だけで対応するのか、そうではなく、あくまで業務を「効率化」するために取引全体を対象とするのか。

あるいは現状業務のやり方を前提としてシステム側を改良していくのか、そうではなく、より効率的なやり方になるよう業務を標準化してシステムに合わせていくのか、そういった違いになって現れてきます。

	効果× 会社の特徴	効果◎ 会社の特徴
目的	制度対応のため	効率化のため
対象範囲	部内限定 自部門のみ	取引全体 関係部門へ協力依頼
進め方	独自業務に固執 カスタマイズ	業務を標準化 標準システムで運用

結局、「制度対応」が目的になってしまうと、場当たりの対応になりやすく、どんなに最新のシステムを使ったとしても「デジタル化」の効果が発揮しづらくなります。

本来の目的である「効率化のため」を、ぶらさないことが、「デジタル化」において最初に心がけておくべき重要なポイントになります。

2

デジタル化による 3つの効果

1

そもそもデジタル化すると何がいいのか？

単にシステムを導入するだけだと効果は薄いものの、やはり「効率化」を実現するために「デジタル化」は欠かせない重要な要素です。

では、そもそも「デジタル化」することは、どんなメリットがあるのでしょうか？ 事務処理を「デジタル化」することで期待される効果は一般的に次の3つです。

- ・効果1：スピードアップ
- ・効果2：コスト削減
- ・効果3：品質向上

1 効果1：スピードアップ

事務処理は決まった手順での繰り返し処理が多いので、人間が行うよりも、コンピュータに処理させた方が早いに決まっています。

情報をデジタル化して、なるべく多くの処理をコンピュータに任せて、自動化できれば処理時間は格段に短縮され、大幅なスピードアップにつながります。

2 効果2：コスト削減

事務処理のほとんどをコンピュータに引き継ぐことができれば、人が作業する時間が減り、残業時間が大きく減り「コスト削減」につながります。

また、デジタル化によって、事務処理に取られていた時間がなくなれば、貴重な時間を別の付加価値の高い業務（たとえば、分析や業務部門への提案、シミュレーションなど）に振り分けることが可能となります。この時間配分の変化も大きなメリットの1つです。

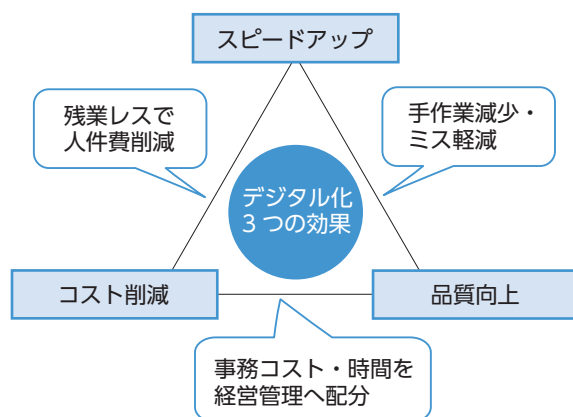
3 効果3：品質向上

事務処理で発生するミスの多くは、入力間違いや計算誤り、検証モレなどの人的なミスです。デジタル化して事務処理の大部分をコンピュータに任せられるようになると、人的な作業ミスが大幅に削減され、事務処理の品質は格段に向上します。

また、これらの3つの効果はそれぞれ相互に関連しているので、相乗効果も期待できます。「スピードアップ」するほど、事務作業時間が減り「コスト削減」が達成されます。

さらに、「スピードアップ」は作業工数の削減につながりミスの発生率が減り「品質向上」を促します。

そして、これまで事務作業に使っていた時間を、分析などの付加価値の高い業務に配分することが可能となるため、バックオフィス部門の総合的な「品質向上」にもつながります。



2

3つの効果を正しく享受するために

これらの効果は単にシステムを導入すれば得られるものではありませんので、その目的（効率化のため）とあわせて、進め方がとても重要になります。

効果が出ている会社では、業務を標準化した上で、なるべく多くの作業をシステムに任せ、やり方を変えています。

それに対してあまり効果が出ていない会社では、従来の業務のやり方を前提に、システムを作業手順にあわせてカスタマイズしていく傾向があります。

前者は、コンピュータの性能を最大限に活かせるのに対して、後者は業務に適合する部分でしかコンピュータが使われないので、その性能の一部しか使いきれていません。

目的の違いが進め方の違いとなって現れ、それが結果の違いになって現れてきます。

「デジタル化」の効果を正しく享受するために、その目的を社内で共有するとともに、目的を実現するための正しい進め方や、進める上での注意点なども全員で把握しておくことが重要になります。

3

デジタル化しても 効率化しない4つの原因

1

効果が出ていない会社の特徴

それでは、「デジタル化」の効果があまり感じられないという会社では、具体的に何が原因となっているのでしょうか？

大きく分けて次の4つがあげられます。

【原因1】情報の形態が変わっていない

【原因2】情報の共有がされていない

【原因3】運用ルールが変わっていない

【原因4】仕事をする人が変わっていない

【原因1】の「情報の形態が変わっていない」というのは、情報の取得方法がアナログ（紙の書類や現金）のままということです。

情報処理をコンピュータ化するのであれば、情報の取得形態もコンピュータが扱えるようにデジタル化すべきですが、紙の書類にハンコを押して、紙の情報をもとに処理する習慣を残したままだと、デジタル化の効果は限定的となります。

【原因2】の「情報の共有がされていない」というのは、情報の利用範囲が各部門や個人に限定されているため、社内でも有効活用できていないということです。

本来、取引が発生した時点で情報がデジタル化されているのであれば、後処理であるバックオフィス業務においては、そのデータを共有して利用すれば効率的です。

しかし残念なことに、せっかくデジタル化されたデータを活用せずに、結局プリンタで印刷して、それを見ながらシステムに入力し直していることが多々あります。

各自がデータを自分の仕事だけに使っている限り、社内でも二重入力、三重入力が発生し、会社の業務効率は改善されません。

【原因3】の「運用ルールが変わっていない」というのは、従来の運用ルールのままコンピュータを導入して、その性能が十分に発揮されていない状態のことです。

業務の中には、昔からの手順にもとづいて継続的に行われているものが多くあります。そ