

MAJOR FLOW Z CLOUD導入事例

株式会社三井住友銀行

クラウドワークフローが女性活躍推進を後押し！ 非イントラ環境からの申請業務をスムーズに

従業員の約半数を占める女性にモチベーション高く活躍してもらうためには、人事部によるライフイベントのサポートは欠かせません。産休・育休業中にも度々発生する人事系申請業務を効率的に行うために、MAJOR FLOW Z CLOUDで新たな仕組みを構築しました。



株式会社三井住友銀行

- 設立 / 1876年
- 資本金 / 17,710億円
- 総資産 / 1,939,638億円
- 従業員数 / 27,957人(2020年3月31日現在)
- 頭取CEO(代表取締役) / 高島 誠
- 本社 / 東京都千代田区丸の内一丁目1番2号
- URL / <https://www.smbc.co.jp/>

※企業情報は2020年3月31日現在のものです。

三井住友フィナンシャルグループの中核をなす都市銀行として、国内三大メガバンクの一角を担い、日本のビジネスと人々の暮らしを支えてきました。従業員数は約2万8000人、その約半数が女性で構成されていることもあり、産休・育休取得推進といった、働きやすさの実現にも大いに注力しています。制度の整備はもちろん、それを確実に運用するための情報システムの構築・運用を通じ、従業員それぞれのキャリア形成やワークライフバランスを力強く支援しています。

導入効果

非イントラ環境にある従業員との非効率な書類郵送、私用メールでのやり取りが問題になっていた。

➔ MAJOR FLOW Z CLOUDの導入により、自宅のPCやスマートフォンから、人事系の申請ができる環境を実現。

紙の申請書は記入ミスや空欄での提出などが多く、修正や差戻しの手間が負担になっていた。

➔ システムでチェックすることで、表記のゆれや入力漏れが激減し、不備修正に関する労力が格段に省力化された。

申請のフローが可視化されていなかったため、クレームが発生することも。

➔ 自分の申請がどの状態にあるのか、申請者がいつでも確認できるので、問い合わせの減少やクレーム回避につなげることができた。

課題

女性の活躍推進のため、産前産後休業及び育児休業(以下「産育休」)を取得した従業員からの申請・承認業務の電子化に取り組んだ三井住友銀行様。休職期間中に社内ネットワークにアクセスできなくなる従業員たちとの断絶を防ぐため、安定的かつ効率的な連絡手段の確立を必要としていました。そこで同行が選んだのは、MAJOR FLOW Z CLOUDによる申請・承認フローのクラウド化です。同行の人事部副部長として制度の策定や統括にあたる竹下佳道氏、システム設計の面から制度をサポートする人事部情報統括グループ部長代理の押田英莉子氏、

さらに現場で業務にあたる人事部庶務グループの武内理恵氏の3名にお話を伺いました。

産育休関連の申請にかかる事務負担の大きさが問題に

従来、休職中の従業員とのやり取りは、紙の書類の郵送、私用メールアドレス宛の個別連絡などで行ってきました。しかし、近年の育児・介護休業法改正などを受け、育休や育休延長の申請件数が急増し、煩雑さが増していました。

「当行では、現在、約1,700名の従業員が産育休を取得していますが、これだけの人数から

紙やメールで申請を受けるのは、かなり労力がかかる業務です。当時の運用には限界がきていたといえますね」(押田氏)。

「特に育休は申請が複数回に及び、添付書類の種類も多いです。申請者の記入ミスや書類の添付漏れ、人事部での入力ミスなどが多発し、修正のやり取りにも手間と時間がかかります。上長の確認・印鑑が必要になると、部店の方にも負担をかけてしまいます」(武内氏)。

また、2020年4月の大企業を対象とした社会保険関連手続における電子申請(e-Gov)の義務化も、システム整備の後押しとなりました。



新システム選びにあたって重要視した要件は、退職者が自宅からアクセスできることと、スマートフォンからもアクセスできることの2点。自ずとクラウドという選択肢が有力になりました。

数あるクラウドサービスの中でMAJOR FLOW Z CLOUDを選択した理由について、押田氏は金融機関ならではの厳しい要求に応えられたことと、申請書作成の柔軟性を挙げています。

「ログ監視といったセキュリティ要件をはじめ、当行が定める基準をすべて満たすサービスは多くはありませんでした。たとえば、導入にあたっては、操作者のIPアドレスに応じた機能制限もかけています。申請はどの端末からでもできますが、過去申請書の閲覧や承認など従業員の個人情報に関わる操作は、行内のPC端末からしか行えないようにしました。また、管理者としては、申請書の作りやすさも評価しました。申請書の作成画面は、パーツをドラッグするだけとあって視覚的にわかりやすいうえ、入力制御などの豊富な機能がデフォルトで搭載されていて、とても便利でした。実は今回の導入にあたり、申請書はすべて、デフォルトの機能とこちらで記述したプログラムのみで作成しました。フローも柔軟に設定できて、使い勝手が良かったです」。

「システムで入力制御をかけられるので、表記のゆれや記入漏れ、添付漏れによる不備が激減しました。また、不備があった場合も、以前は承認者経由で申請者に確認を取っており、申請者・承認者・人事部全員に負担がかかっていました。今ではワークフロー上で、申請者本人に直接差戻せるようになっており、修正にかかる現場の労力は格段に省力化されています。また添付画像の容量が大きく、鮮明な画像を扱える点もよかったですね。申請内容の性質上、どうしても添付すべきデータが多いため、大変助かっています」(武内氏)。

オーダーメイドのように作り込める柔軟なクラウドパッケージ

MAJOR FLOW Z CLOUDの機能の活用により、大幅な効率化に成功した業務もあります。事業者は、育児休業関連の申請を行った従業員に対し、取扱通知書を発行するよう法令で定められています。従来は、書面を印刷して郵送で送付していましたが、MAJOR FLOW Z CLOUDのメール通知機能を使うことで、自動配信が可能になりました。具体的には、取扱通知書のメール配信を希望した申請者に対して、人事部での承認=完了をトリガーとして、取扱通知書を兼ねるメールを自動配信します。これにより、人事部での書面作成・郵送負担が軽減されました。MAJOR FLOW Z CLOUDの柔軟な機能をうまく活用することで、様々な業務の効率化につながります。竹下氏は業界ならではの課題について、次のように語っています。

「銀行における人事部の申請・承認業務のバリエーションは実に多様で、中には年に1度程度しか発生しないという異例のものも。その数ほどにかく膨大なので、申請書を1つ作るごとに大きな手間やコストがかかるようでは電子化しきれません。ここでもMAJOR FLOW Z CLOUDの柔軟かつ細やかな申請書作成機能が役にたっています。入力形式をプルダウンにしたり、必須チェックを設定するなど、様々な機能を簡単に実装でき、多様な申請書が作れます。一部の申請書を例外としていつまでも紙のまま残すような対応はしたくなかったので、ちょうどニーズに合致していましたね。パッケージとはいえ、スクラッチ開発に近いカスタマイズができ、様々な要望に応えてくれるMAJOR FLOW Z CLOUDは、まさに金融のような厳格なポリシーを持ち、さらに多様な申請の存在する業界では大いに威力を発揮します」。



株式会社三井住友銀行
人事部
副部長
竹下 佳道 氏



株式会社三井住友銀行
人事部 情報統括グループ
部長代理
押田 英利子 氏



ワークフローで進捗状況が可視化されたことにより、申請者からの問い合わせも大幅に減っています。「自分の申請がどこまで進んでいるのか、システム上で容易に確認できることで、従業員の皆さんに安心してもらえますし、トラブル回避にもつながっています」(竹下氏)。

これからの働き方に合うシステム 将来的にはさらなる拡張を

最後に、今後の展望などについて竹下氏に伺いました。「ワークライフバランスはこれまでも謳われてきましたが、これからはウィズコロナ、アフターコロナの働き方も視野に入れる必要ができました。テレワークの重要度がますます高まりつつある中で、クラウドワークフローという今回の選択は、結果的にもタイムリーかつベストなものになったのではないのでしょうか。当初の課題はほぼ解消しています。これをモデルケースとして今後、非イントラ環境にある従業員が行う様々な人事関連申請を、MAJOR FLOW Z CLOUDへと切り替えたいと考えています」。

担当営業からひとこと /



パナソニック ネットソリューションズ株式会社
営業部第二営業グループ
朝日 渉

業界特有の厳しいセキュリティポリシーもあり、クラウドサービスの導入は大変なプロジェクトだったと思います。このような中、申請フォーマットの作成など導入の様々な局面で工夫していただき、多大なご協力をいただきました。導入からわずか半年で効果を実感いただけたということ、大変うれしく思います。今後、ご検討されている人事関係申請の全社展開をはじめ、様々な課題解決や働き方改革に、MAJOR FLOW Z CLOUDで貢献できればと考えております。

●お求め、ご相談は

※本パンフレットに記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※本パンフレットの記載内容は 2020年7月現在のものです。内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

パナソニック ネットソリューションズ株式会社

東京 〒104-0045 東京都中央区築地 5-3-3 TEL (03) 6226-2505
大阪 〒541-0044 大阪市中央区伏見町 4-4-10 TEL (06) 6233-2626

商品の情報やお問い合わせは <http://pnets.panasonic.co.jp/>

■CY252009