

2人×6時間かかっていた作業が、 1人×1時間に効率化



技術サポート部
部長

福井 睦也 様

技術管理部
部長

宮本 義幸 様

株式会社アクシオ(以下、アクシオ)では、データベースで運用していた案件管理システムをX-pointで再構築。業務の大幅な効率化を図ると同時に、承認・決裁のスピードアップを実現した。X-pointを選択した理由と導入の効果について話を聞いた。

アクシオの事業概要

—アクシオの事業概要を教えてください。

当社は、昭和電線グループの一員として、1991年の創業以来「エンドユーザとシステム管理者の強力な味方」という立場でシステムの構築に携わってきました。現在では、アイデンティティ管理、仮想化、認証ネットワークを3本柱に、ネットワークの構築からネットワーク機器やサーバの監視、アプリケーションを含めた運用サービスなどのマネージドサービスを、お客様にワンストップソリューションで提供しています。お客様の視点でITを考え、お客様が困っていることを解決することが私たちのミッションです。

X-pointで案件管理システムを再構築

—X-pointをどのように利用していますか。

X-pointのワークフロー機能を利用して、案件管理システムを構築しています。使用しているフォーム数は8種類。またクエリ機能を利用して集計を行い、全体作業工程、ステータスの確認も行っております。

—案件管理システムとは、どのようなシステムですか。

案件管理システムは、システムの開発案件の発生からはじまり、技術部門における開発人員の割り当て、原価管理、サポート要員の割り当て、そして作業の完了までを一気通貫で管理するシステムです。最終的には、案件発生時に発行された案件番号が、請求書までを紐づける番号として管理されるので、当社にとってはなくてはならないシステムです。

—年間どのくらいの案件を処理しているのでしょうか。

案件数は年度ごとに異なりますが、平均すると2000件前後になります。

ワークフローを構築する以前、1万枚の伝票を使って案件を管理

—案件管理システムを構築した背景を教えてください。

X-pointで案件管理システムを構築する以前は、リレーショナルデータベースで案件を管理するためのシステムを構築していましたが、最終的には紙に帳票を出力して管理をしていました。年間に出力する紙は1万枚にもおよび、2人の担当者が毎日6時間以上を費やして管理をしていました。

また紙の帳票がベースなので紛失や取り間違いなどのリスクも避けることが難しい状況で、内部統制という観点からも案件管理システムの再構築は急務でした。

導入コスト、帳票の表現力、開発環境、人事異動への対応を要件に選定

—なぜX-pointで案件管理システムを再構築しようと思ったのでしょうか。

以前から、システムを再構築するためにワークフローの導入を検討してきました。しかし、要件に見合うアプリケーションがなかなか見つかりませんでした。



技術サポート部
部長 福井 睦也 様

株式会社 アクシオ

所在地：東京都港区虎ノ門1-1-18
東京虎ノ門ビル5F

設立：1991年12月

代表者：代表取締役社長 江西 和彦

資本金：3億1000万円

売上高：37億67百万円(2010年3月期)

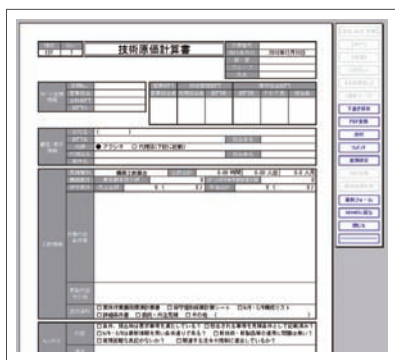
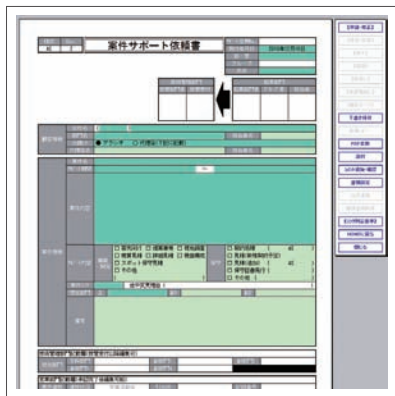
従業員：203名(2010年4月現在)

事業内容：ネットワーク構築からネットワーク機器やサーバの監視、アプリケーションを含めた運用サービスなどのマネージドサービスを基本にワンストップソリューションを提供

<http://www.axio.co.jp/>

フォームサンプル

■ アクシオで使用している案件管理システムの帳票サンプル



技術管理部
 部長 宮本 義幸 様

株式会社 アクシオ 様

—どのような要件で、ワークフローのアプリケーションを選定していたのでしょうか。

当社がワークフローに求めた主な要件は、帳票の表現力、導入コスト、開発環境、そして人事異動への対応という4点です。

(1) 導入コスト

ワークフローはさまざまな使い方ができるので、最終的に社員全員が利用する可能性があります。クライアントのライセンス費が高価だと導入コストや運用コストが大きな負担となってしまうので、できるだけリーズナブルな製品を導入したいと考えました。

(2) 帳票の表現力

大幅に使い勝手が変わってしまうと、使いづらいものとなってしまいますので、できるだけ既存の帳票のイメージを再現できる製品を探していました。

(3) 開発環境

当社の場合、お客様向けのシステムを開発するエンジニアはたくさんいますが、社内システムは限られたリソースでシステムを開発しなければなりません。そのため、できるだけ開発に手間のかからないことも重要でした。

(4) 人事異動への対応

人事異動や組織改編の際にも運用に支障が出ないよう、承認者の設定や変更を柔軟かつ迅速に対応できるワークフローが必要でした。

X-pointはスピーディに使いやすいシステムの構築が可能

—それでは、X-pointを選択した理由を教えてください。

X-pointは導入コストがリーズナブルで、ウェブフォーム型のワークフローにもかかわらず、紙と同じ帳票のイメージで帳票の入力フォームを取り扱うことができ、帳票の親子関係も設定できます。そのため、システムの再構築後も利用者の混乱は少なく、スムーズな導入・運用が可能だと考えました。他のウェブ型ワークフローソフトは、HTMLタグによる入力フォームを使用する製品が多く、慣れ親しんだ帳票のレイアウトをそのままに再現することができません。また、X-pointは帳票フォームの設計やワークフローの設定も容易なので、システム開発の負荷がからずスピーディに導入できることはもちろん、Javascriptを使って追加機能を開発することも高く評価しました。そして、システムへのログインに関しても、Active Directoryと連動し、他のシステムからのSSO(シングルサインオン)も実現可能なことから、人事異動や組織変更にも柔軟に対応できると判断しました。

2人がかりで6時間かかっていた作業が、1人1時間で済むように

—導入効果について教えてください。

一番大きな見える効果としては、これまで毎日2人がかりで6時間かかっていた伝票のログを残す整理作業が、1人の担当者が1時間程度の作業で済むようになったことです。12時間かかっていた作業が1時間で済むようになりました。また、年一万枚のペーパーレス化も進みました。

目に見えにくい部分では、ネットワークがつながるPCさえあれば、いつでも、どこからでも承認作業を行うことができるようになり、また各担当者の処理もしやすくなったことから、承認・決裁のスピードが向上しました。そのことから急ぎの作業をより早く対応できるようになりました。

一方、直接的な効果ではないかもしれませんが、今回、ワークフローを構築するにあたり、業務を見直すいい機会にもなりました。そのため、ムリやムダがなくなったことも、作業の効率化や決裁のスピードアップに貢献しているのではないかと考えています。

—利用者の反応はいかがですか。

新しいシステムを導入すると、利用者からさまざまな問い合わせや要望が来るのが常ですが、今回の案件管理システムに関しては、ほとんど問い合わせがありませんでした。それだけ、利用者にとって使いやすく、満足度の高いシステムになったからだと考えています。

故障対応のワークフローにも展開予定

—今後の拡張予定などはありますか。

当社で販売した製品の修理受付業務にもX-pointの利用を予定しています。また、X-pointはワークフローを使わないカード型データベースとしても使える為、今後は様々な業務でも利用が可能と考えています。

エイトレッドへの期待

—エイトレッドへの期待などあればお聞かせください。

当社ではiPhoneの全社導入をしたばかりです。X-pointで利用していきたいと思いますので、正式なサポートを期待しています。また今後、当社のお客様にもX-pointを活用したシステムを提案していきたいと考えていますので、高機能で高品質なソフトウェアの提供をお願い出来ればと思います。

—アクシオ様、本日はお忙しい中、貴重なお話をありがとうございました。