

## 第4回ユーザー会レポート ワークフローの活用テクニック

### 参加者

	業種	ユーザー数	導入時期	利用中のサイボウズ製品	ワークフローの利用状況
A社	製造業	1750	2006年	「ガルーン3」「デチエ8」	自社開発・ガルーン・紙の併用
B社	保険業	620	2010年	「ガルーン3」	別システム（連携製品）
C社	情報・通信業	300	2006年	「ガルーン3」「デチエ8」	別システム
D社	情報・通信業	500	2007年	「ガルーン3」	別システム（連携製品）
E社	サービス業	350	2011年	「ガルーン3」	ガルーン
F社	検査協会	250	2007年	「ガルーン3」「デチエ8」	ガルーン
G社	卸売業	200	2006年	「ガルーン3」「デチエ8」	ガルーン
H社	小売業	800	2009年	「ガルーン3」「デチエ8」 「リモートサービス」	ガルーン
I社	卸売業	420	2004年	「ガルーン3」「リモートサービス」	別システム
J社	専門店	250	2007年	「ガルーン3」	ガルーン
K社	サービス業	250	2011年	「ガルーン3」	紙の申請書

### ワークフローの利用状況を教えてください

Cy：本日はお集まりいただき、ありがとうございます。はじめに、ワークフローの利用状況についてお伺いしたいと思います。

K社：今年の11月から「ガルーン」の利用を開始しました。現状、申請は全て紙で行っています。ワークフローの電子化をこれから検討したいと思っています。

F社：「ガルーン」のワークフローを使っています。「ガルーン3」にバージョンアップしてからは保守費用が本体と一元化されるため、費用削減になりました。現状は、休暇申請や教育講習の申請など簡易的な用途で使っていますが、他にも使い道を探りたいと思っています。

D社：ワークフローは他社製品を利用しています。用途に合わせて、一部ほかのシステムや、紙も併用しています。



#### Point 半数以上の企業が「ガルーン」のワークフローを利用

今回参加していただいた11社では、「サイボウズ ガルーン」をご利用いただいています。そのうち、「ガルーン」のワークフローを利用している企業は6社ありました。

- 「ガルーン」のワークフローを利用 : 5社
- 他社のワークフローを利用 : 4社
- 紙の申請書を利用 : 1社
- 併用 : 1社

自社開発で一部の業務に特化したワークフローシステムをすでに持っている企業でも、「ガルーン3」のワークフローを組み合わせ使っているところがあるようです。「ガルーン3」のワークフローは、サービスライセンスを継続中は追加費用なしで利用が可能です。そのため、比較的低コストで申請書の電子化に取り組むことが可能です。

## 第4回ユーザー会レポート ワークフローの活用テクニック

### ワークフローの活用シーンを教えてください

Cy: 続いて、どんなシーンでワークフローを利用しているのか教えてください。

J社: 稟議に利用しています。店舗のリニューアルの工事の見積もりなど PDF 化して添付しているのですが、資料のボリュームに対して、承認に要する時間が短すぎることがあり、承認者が中身を全部見ていないのではないかと懸念しています。添付ファイルのプレビュー画面があると助かりますね。

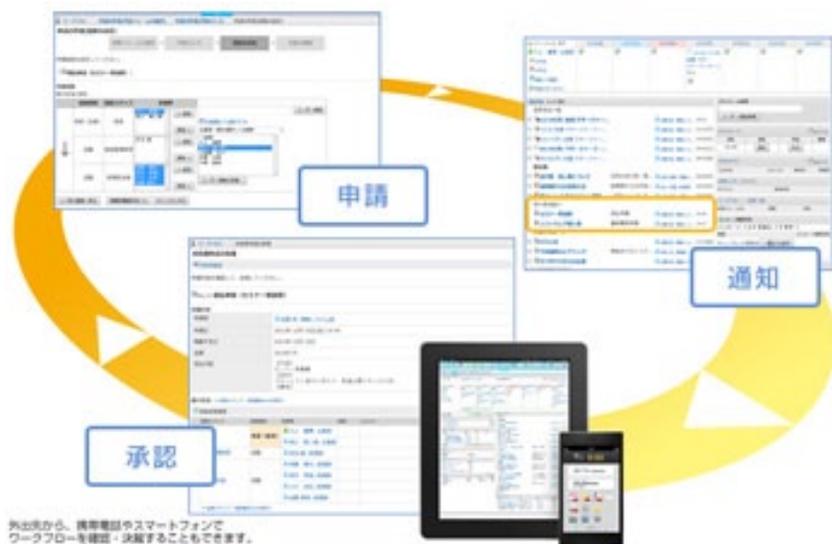
C社: 弊社の場合は、添付するファイルは多くても3~4種類、大抵は1~2枚の見積りなどがメインです。そのため、稟議書に見積りが添付されて申請が回るということに対して、それほど抵抗はありません。

B社: 契約書の押印など、多岐にわたって利用しています。稟議書などで、取り扱う金額が少額の場合は、電子上の申請のみで済ませますが、金額が大きいものは完全に電子化することは難しいと思っています。そこで、決裁者に対して事前のネゴが終わってから、監査対策としてワークフローで証跡を残すという方法をとっています。

Cy: 経費の精算などには利用されていますか。

B社: 経費の申請もワークフローを使っています。起案者がワークフロー上で上長に確認をもらっています。台帳管理はその後、経理で行っています。

C社: 弊社では、使用用途をあらかじめ設定しておいて、利用者がプルダウンで経費の使用目的を選んでいます。csvで書き出して、基幹システムに入れています。



#### Point

#### 口頭でのコミュニケーションとワークフローの役割を明確にすることが、成功の鍵

申請内容のボリュームが多いものだと、事前の説明や承認をすべて電子化しようとするのは難しい場合があります。膨大な内容を理解して承認してもらうためには、コミュニケーションをサポートするツールとして、「ガルーン」のワークフローを使っていただくとスムーズに運用できます。

## 第4回ユーザー会レポート ワークフローの活用テクニック

### 経路設定はどのように行っていますか？

A社：組織が複雑なときは、承認者の設定方法で困ります。例えば、システム部システム開発課で課長と部長を兼務しているというケースがあります。

G社：導入時に同じ悩みがありました。今は、初期値は「省略」を入れておいて、申請者自身に選んでもらうようにしてあります。商社なので、海外出張などで不在にしている社員が多いです。そのため、その上の上司の承認があればOKというように、経路については、柔軟性を重視しています。

C社：他社のワークフローを使っていますが、条件分岐を細かく設定して、部門ごとに細かく設定しています。普段は使い勝手がよいのですが、人事異動があると変更がものすごく大変で、苦しんでいます。土日に出勤したりして、何とか間に合っていますが…。今は二人体制でやっているのですが、一人体制だったときは大変でした。ロールを利用すると、うちの部はこれじゃまわらないなど現場のわがままには対応することが難しくなっています。

G社：弊社は逆に、ロールを設定することでしています。例えば、部長・課長・役員・経理処理担当者・人事担当者・などのロールを対象に経路を作っています。その役割を持つ人が、たった一人しかいなくてもパイネームにはしないことで、急な人事異動があってもメンテナンスのコストをかけずに済んでいます。その他気を付けているのは、専用経路を極力使わないようにしていることです。共有経路を多用して、人事異動のときはそだけ見ておくようにすると、設定の変更がスムーズです。

Cy：「ガルーン」のワークフローでは、初期値は表示されるが必要に応じて変更も可能という設定ができるようになっています。ユーザーは通常は変更が不要で申請が楽ですし、決裁者の不在時などのイレギュラーにも対応できるのでお勧めです。



申請経路	経路ステップ	経路種別	経路変更を許可する	初期値	申請者の初期値変更の許可
↓	リーダー	承認(全員)		空(省略)	✓
	部長	承認(全員)	✓	部長(上長)	✓
	情報システム部長	承認(全員)		部長	✓
	情報システム担当者	回覧		(設定されていません)	✓

通常は、初期値のとおり申請することが可能です。イレギュラーが発生したときは、申請者が承認者の変更や経路の変更を行うことができます。

### キーワード解説

- 共有経路  
あらかじめ作成しておき、複数の申請フォームで共有できる経路です。
- 専用経路  
申請フォームを作成するときに、その申請フォーム専用のもので作成する経路です。
- ロール  
ロール (role) とは、組織に関係なくユーザーを管理するためのグループです。組織図にはない「役員」「部長」「秘書」などの役職や、「協力会社」「派遣社員」といった属性別の「ロール」を作成し、所持させることで、きめ細やかなアクセス権の設定や管理ができます。

## 第4回ユーザー会レポート ワークフローの活用テクニック

### Point 「利便性重視の徹底管理派」と「柔軟性重視の効率管理派」が存在

システム管理者様にお集まりいただいた今回のユーザー会では、経路ステップの設定についての議論が盛り上がりました。自社に合った経路を設定することが運用のポイントになるようです。それぞれのメリット、デメリットをまとめました。今回のレポートが、自社に合う運用の参考になれば幸いです。

利便性重視の徹底管理派	柔軟性重視の効率管理派
管理者の引き継ぎが難しい	引き継ぎがしやすい
イレギュラーに対応できない	柔軟な対応ができる
ユーザーの負担が少ない	管理者の負担が少ない
管理者の負担が大きい（主に人事異動の際）	

### — その他活用ノウハウ

Cy：最後に、ここまでで話しきれなかった活用ノウハウがあれば教えてください。

H社：フォームを細かく作らず、Excel ファイルの申請書を添付する形式で運用をスタートしたのですが、添付ファイルはデータの掃出しができません。そのため、集計ができずに管理が大変になるという失敗をしました。現在では、添付ファイルではなくフォームに直接入力するように設計しています。これから利用する方は、是非気を付けてください。

D社：ワークフローのフォームは、100くらいあります。旅費交通費、出張、給与明細など人事系の申請もすべてワークフローを利用してしています。申請以外にも、例えば各社員へのお知らせのフォームとしても利用しています。

Cy：メールなどではなくあえてワークフローを利用しているのは、どのような理由からですか？

D社：ルールを徹底できるからです。メールや紙の申請書で柔軟にできると、「承認は後でとるから・・・」など、ルールを守らないケースが増えてしまいます。そのため、他部署への依頼にもワークフローを活用しています。証跡が電子で残るといのが強みです。また、紙で封筒に入れてお知らせをする手間を省くこともできています。

Cy：アイデア次第で稟議書や費用申請以外にも活用の幅が広がるのですね。ありがとうございました。



### Point 電子データとして証跡が残せるということが、ワークフロー活用のメリット

証跡が残るため、言った言わない問題を防げるのはもちろん、会計監査にも利用できます。また、電子データとして保存ができるため、申請が通った後の集計や、検索も容易に行えます。

### まとめ

他のアプリケーションと比べてワークフローは、フォームや経路の設定など自社に合わせて設定できる項目が多いのが特徴です。どの管理者様も、自社の業務に合わせて運用を工夫されているようです。今回のユーザー会では、ワークフローを運用する上で参考になるアイデアをうかがうことができました。ワークフローを運用中のお客様や、これから利用される方の参考になれば幸いです。