

# 文書の電子化・活用ガイド

文書の電子化を行う際にはどのような文書の電子化が可能なのか、どのような要件を満たさなければならないのかなど留意すべき事項が多くあります。

本サイトでは、文書の電子化を行うための基本的な情報とともに文書の電子化により企業の競争力強化を実現した事例を紹介しています。ご活用ください。

[ 入門編 ]

## **背景** 紙文書を取りまく環境

平成 17 年 4 月 1 日に施行された e-文書法等、電子化を促進する制度環境について説明しています。

紙文書保存の規制を緩和する e-文書法

e-文書法は産業界からの要望を受け e-Japan 戦略の一環として成立

## **メリット** 文書の電子化によるメリット

文書の電子化を行うことによるメリットについて説明しています。

目的は単なるコスト削減ではなく企業競争力の強化

文書のライフサイクル全体を通じたマネジメントが不可欠

## **対象文書** 電子化が可能な文書

e-文書法によって電子化が可能になった文書は、各府省の省令により定められています。ここでは、各省令における保存対象と保存を行う際の要件についてご覧いただけます。

電子化が可能な代表的な文書

各府省の法令と規定から対象文書と保存要件を確認する

## **基本要件** 満たすべき基本要件

文書の電子化を行う際には、「見読性」、「完全性」など文書の性質に応じて満たすべき要件があります。ここでは、満たすべき 4 つの要件について説明しています。

満たすべき基本要件を理解する

[ 導入編 ]

## **電子化の方法** 具体的な電子化の方法

代表的な業種・業務について、電子化が可能な書類の例及び満たすべき要件を整理しています。

代表的な業種・業務における電子化の方法

## **導入事例** 電子化の導入事例

文書の電子化を導入することで、業務の効率化、顧客満足度の向上など企業の競争力強化を実現した例が数多くあります。ここでは、その一部をご紹介します。

導入事例

## [ 入門編 ] 紙文書を取りまく環境

### 紙文書保存の規制を緩和する e-文書法

情報技術（IT）が企業の事業活動に幅広く浸透したことで、従来の紙文書中心の業務は、電子化文書中心の業務への移行が進んでいます。電子化文書は共有や検索、回覧などが容易なため、紙文書と比較して組織の業務を円滑に遂行でき、事務効率を大幅に向上できるというメリットがあるためです。そこで電子化文書や IT の活用をさらに促し、企業競争力を高めるための一施策として、2005 年 4 月 1 日に「e-文書法」が施行されました。

e-文書法とは、法人税法や商法、証券取引法などで紙による原本保存が義務付けられている文書や帳票の電子保存を容認する法律で、次の二つの法律で構成されています。

- ・ 「民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律」（通則法）
- ・ 「民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」（整備法）

通則法とは、関連する法律を個別に改正することなく、個々の法律を改正したものと同様の意味を持つ法律で、整備法とは、通則法の例外事項と、通則法のみでは対応しきれない部分を補うための法律です。

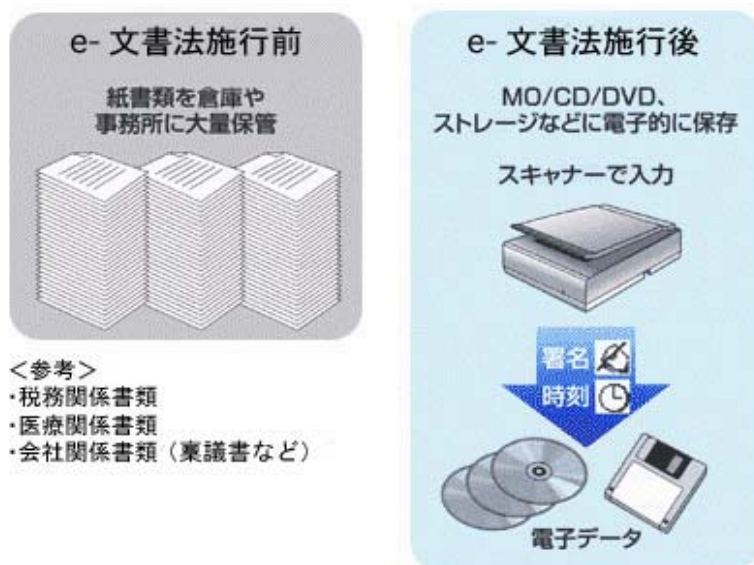
通則法で新たに電子保存が認められたのは、カルテや処方せんに代表される医療関係書類、稟議書などの会社関係書類などほとんど全ての文書です（ ）。企業はこれらの文書をスキャナで電子化し、ハードディスクや CD、DVD などの記録メディアに保存できるようになりました。逆に言えば、電子保存をすることで、企業活動で日々発生する紙文書の破棄が可能になったというわけです。

### （ ）通則法でも電子化対象外となる文書

緊急時に即座に確認する必要があるもの：船舶に備える安全手引書など

現物性が極めて高いもの：免許証、許可証など

条約による制約があるもの



### e-文書法は産業界からの要望を受け e-Japan 戦略の一環として成立

企業の業務活動で日々発生する文書や帳票の電子保存を容認する動きは、1997（平成9）年頃から加速し、次のような法律が相次いで制定されました。

- ・ 工業所有権に関する手続等の特例に関する法律（平成2年法律第30号）
- ・ 電子帳簿保存法（「電子計算機を使用して作成する国税関係帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律」平成10年法律第25号）
- ・ IT 書面一括法（「書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律」平成12年法律第126号）
- ・ 商法等の一部を改正する法律（平成13年法律第128号）

ただし、これらの法律が対象にしていたのは、最初からコンピュータで作成した文書（電子文書）で、紙文書をイメージスキャナなどで電子化した文書（電子化文書）の保存は容認されていませんでした。したがって企業は、顧客が手書きで記入した各種申込書や他社からの納品書など、数多くの紙文書を引き続き保存する必要がありました。こうした状況に対し産業界からは、紙文書の保存が企業の大きな負担となっていると指摘する声が多く上がるようになりました。そこで IT の活用をさらに促し、企業競争力を高めるためには、電子文書だけでなく、電子化文書での保存も容認することが不可欠だという判断から、2001年にスタートした e-Japan 戦略の一環として制定されたのが e-文書法です。

## [ 入門編 ] 文書の電子化によるメリット

### 目的は単なるコスト削減ではなく企業競争力の強化

税法では7年、商法では10年など、法令によって保管が義務付けられていた紙文書。業種や規模によって違いがあるとはいえ、多くの企業が紙文書の保管に費やしているコストは少なくありません。日本経済団体連合会の試算によれば、税務書類の国内での紙による保存コストは年間で約3,000億円。紙文書を電子化し、紙の物理的な保管スペースが不要になるだけで、企業にとってはコスト削減という効果が期待できることとなります。

ただし、企業がe-文書法に対応し、文書を電子化するメリットは、単なるコスト削減にとどまりません。企業にとって重要なのは、競争力の強化につながるという認識。文書の“保存”だけに目を向けてしまうと、紙から電子メディアへの移行に過ぎませんが、企業は電子化文書を生かすことで、業務や経営という観点からも大きなメリットを生み出すことができます。

例えば生保・損保業界では、保険契約申込書の受領から審査、承認、契約といった一連の業務が文書によって成り立っています。ある企業は、個人情報保護法への対応や内部統制システムの確立などの要請に応えながら、これらの業務に電子化文書によるワークフローシステムを導入し、従来の業務を刷新。1ヶ月以上かかっていた契約書発行にいたる期間を半分以下に短縮するという効果を生み出しています。

この例のように、企業が電子化文書を生かし、競争力を強化するには、従来の紙文書を前提とした文書管理システムとコンピュータ・ネットワークを中核とする情報システムがそれぞれ補完しあい、すべての文書・情報を電子データとして同じタイミングで利用できることが重要になります。つまり、全社的な文書・情報管理のあり方が問われているのです。

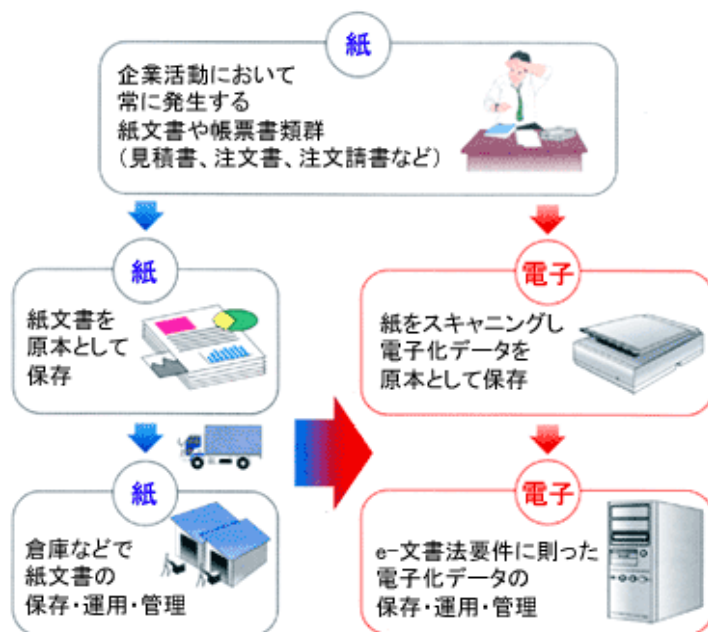
企業が文書を電子化するメリットは、大きく次のように整理できます。

#### (1) 業務の効率化と顧客満足度の向上

紙文書の電子化は、業務全体の“スピード”に大きなインパクトをもたらします。文書は通常、処理や管理業務の流れに沿って各部門や担当者の間を移動することになりますが、すでに多くの文書が電子データとしてやり取りされている中に紙文書が介在すると、紙文書の処理に費やす業務が業務全体のスピードを低下させ、IT投資の効果が半減してしまいます。紙文書の電子化により、すべての文書がネットワークを介してやり取りできるようになれば、業務全体のスピードや効率が向上するだけでなく、例えばクレジットカード発行申込書の受付から発行までの期間を大幅に短縮

するなど、顧客に対するサービスレベルを向上させ、顧客満足度の向上を図ることができます。

一方、文書の保管には、倉庫などの保管スペースに費やすコスト、文書検索コスト、搬送コストや廃棄コストのほか、それらの作業に関わる人件費が必要です。電子化で紙文書が不要になれば、従来の文書保管コストを大幅に削減できます。



## (2) コンプライアンスの強化とリスク対応

ここ数年、法令順守という意味でのコンプライアンスが、非常に重要な経営課題であるという認識が広がっています。その背景には、法令違反が、市場や顧客の信頼を損ねるといった企業にとっての大きなリスクにつながるという認識があります。もはや信頼性の確保が、企業の存続を左右すると言っても過言ではありません。

ただし、コンプライアンスの強化を図る上では、IDの付与による権限管理やログ管理などに代表される厳格な管理や監視だけではなく、経営戦略や事業目標の達成に向けて情報を活用できる情報管理の仕組みも重要になります。例えば会社法や金融商品取引法などで義務付けられる内部統制システムの確立においても、正確な情報の安全な管理だけではなく、業務全体を最適な形で遂行できる体制が求められることとなります。紙文書の電子化は、情報の管理と活用を両立する上でも大きな意義を持ちます。

また、現在「事業継続計画 (BCP)」というキーワードで注目されている、地震や火災といった

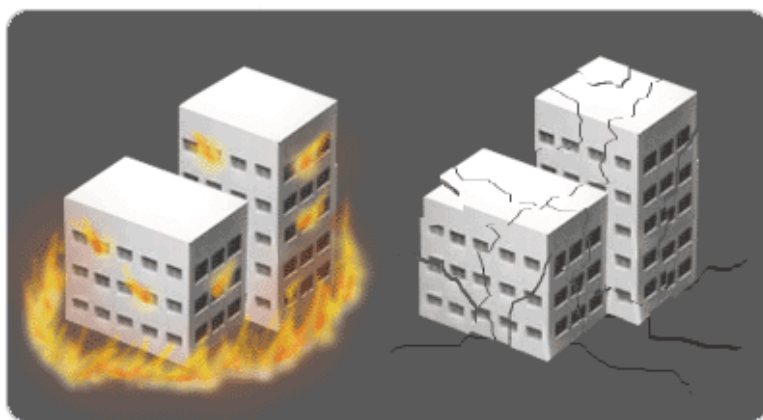
災害などがあっても速やかに事業を復旧させることができる仕組みを考える上でも、紙文書の電子化は重要な意味を持ちます。保管している膨大な紙文書を非常時に持ち出すことは現実的には困難ですが、これを電子化し、バックアップを作成することで分散管理が可能になるためです。文書の電子化・活用は、企業のリスクマネジメント強化にもつながります。

紙文書と比較した電子化文書の大きなメリットは、検索や編集が容易になるという操作性の向上、情報共有や伝達の容易さから生まれる組織としての情報活用能力の強化など。これが従来とは異なる斬新な発想やアイデアを生み、新たなビジネスの創出につながるといった点でも、大きな期待を寄せられています。

#### 情報漏洩は市場や顧客の信頼を大きく損ねてしまう



火災や地震といった災害があっても、紙文書の電子化をしておけば、バックアップ作成による分散管理が可能となる



## 文書のライフサイクル全体を通したマネジメントが不可欠

紙文書の電子化は、企業の幅広い業務活動を通してメリットを生み出すため、効果的に運用し、競争力強化につなげるためには、全社的な視点からの総合的な取り組みが不可欠となります。そこで重要になるのが、「文書情報マネジメント」という考え方です。これは、文書の作成・発生から保管、利用・活用、保存、廃棄に至るライフサイクル全体を通して、有効に活用するための手法です。

文書情報マネジメントは、すでに海外でも普及しており、例えば既にレコードマネジメントのISO規格であるISO15489（JIS X 0902-1）が制定されているなど、世界的な規格化も進んでいます。その内容は簡単に言えば、紙文書や電子化文書を問わず、文書情報を企業や組織としてどのように管理し、外部に対してはどのような対策を講じておくべきかというルールや手順です。日本でも同様の趣旨から電子化の手順を定めたJIS Z 6016（紙文書及びマイクロフィルム文書の電子化プロセス）が規格化されています。e-文書法に対応する際には、この規格に準拠して電子化を推進することが推奨されています。



## [ 入門編 ] 電子化が可能な文書

### 電子化が可能な代表的な文書

e-文書法の基本的な考え方は、これまで法令等により紙での保存が義務付けられていた文書の電子保存を認めるということです。もちろん紙での保存が義務付けられていない文書は電子保存することができます。ただし、一部例外があります。例えば国税関係の文書である帳簿や決算関係書類は、電子帳簿保存法の規定に従って電子データでの保存を行うか紙文書のまま保存することが義務付けられています。また、3万円以上の契約書と領収書は紙による保存が必要です。

企業に保存が義務付けられた文書は、商法や税法などが規定する、すべての企業に共通する「共通文書」と特定の業種で固有の法律が規定する「業種別文書」に大別できますが、このうち、e-文書法によって電子化が可能になった共通文書には、例えば次のような文書があります。

- ・ 会計帳簿
- ・ 証憑書類（相手方から受け取った見積書、注文書、契約の申込書、送り状、納品書、検収書、請求書、契約書・領収書の一部等。自己の作成したこれらの書類の写し）
- ・ 振替伝票
- ・ 営業報告書
- ・ 財産目録
- ・ 事業(業務・事務)報告書
- ・ 付属明細書
- ・ 組合員(会員、加入員)名簿
- ・ 議決権行使書
- ・ 規約等
- ・ 資産負債状況書類
- ・ 社債権者集会議事録・謄本
- ・ 社債原簿・謄本
- ・ 総会議事録(創立総会含む)
- ・ 取締役会議事録
- ・ 定款

など

これらのうち、証憑書類や議決権行使書などは、多数の人々が紙を通じて意思を表示する、あるいは権利を行使しているという現状があるため、特に電子化のニーズが強い文書といえます。

#### **各府省の法令と規定から対象文書と保存要件を確認する**

企業が扱う文書のうち、法令等によって自社に保存が義務付けられている文書が何なのか判断する基準となるのが、e-文書法に関連する約 250 の法令と各府省の省令などです。企業は、e-文書法に対応するためには、自社の業種や文書の性質に応じて文書を分類し、関係する条文によって保存義務があるとされている対象文書を特定する必要があります。

各府省の省令で定められている電子保存が可能になった文書及び保存を行う際の要件などについては、内閣官房 IT 担当室において、一覧表（「e-文書法によって電磁的記録が可能となった規定」）として整理されていますので、ご参考にしてください。

## [ 入門編 ] 満たすべき基本要件

### 満たすべき基本要件を理解する

実際に紙文書をイメージスキャナで電子化し、運用していくためには、各府省が省令によって規定する要件を満たさなければなりません。

経済産業省では基本的な要件として、「見読性」、「完全性」、「機密性」、「検索性」を定義。対象となる文書の内容や事故が起きた時などに及ぼす影響の範囲などに応じて、最も基本となる見読性の確保だけが求められるレベルから、4つの要件すべてが必要となるレベルまでを示しています（参考:経済産業省「文書の電磁的保存等に関する検討委員会報告書 文書の電子化の促進に向けて - 」）

ここで注意をしていただきたいのは、文書によっては複数の法令で保存義務が課せられている場合があるということです。例えば商法では、会社に対して貸借対照表の保存が義務付けられています。商法上は、見読性の確保という要件を満たすだけで貸借対照表の電子保存が可能ですが、電子帳簿保存法では、貸借対照表の電子データでの保存は、最初からコンピュータで作成した電子データでの保存のみが認められており、紙文書をスキャナで読み取った電子化文書での保存は容認されていません。このように、同じ文書でも法令によって要件が異なる場合には、要件が厳しい法令に従って、電子保存をしなければなりません。

### (1) 見読性

#### 見読性の要件

必要に応じ電子化文書に記録された事項（画像読取装置により読み取ることにより作成された場合には、必要な程度で画像読取装置により読み取られた書面の内容）を出力することにより、直ちに整然とした形式及び明瞭な状態で使用に係る電子計算機その他の機器に表示及び書面を作成できること。

電子化した文書は、パソコンやディスプレイなどの装置がなければ見ることはできません。そこで企業は、例えば税務調査の際などに、必要とする文書をすぐに目に見えるような明瞭な状態でディスプレイやプリンタに出力し、確認できるようにしておかなければなりません。これが見読性の確保です。具体的な要件となるのは、例えばイメージスキャナの階調や解像度の設定など。経済産業省では、カラーで読み取る際には256階調で150dpi以上といった目安を提示しています。

## (2) 完全性

### 完全性の要件

電子化文書に記録された事項が保存義務期間中に滅失し、又はき損することを防止する措置を講じていること。

### 完全性の要件

電子化文書に記録された事項について、保存義務期間の間において当該記録事項の改変又は当該電子ファイルの消去の有無又はその内容を確認することができる措置を講じていること。

### 完全性の要件

電子化文書に記録された事項について、保存義務期間の間において当該記録事項の改変又は当該電子ファイルの消去を抑止する措置を講じていること。

電子化文書は、痕跡を残さずに改ざんできる、コピーを容易に作成できる、ファイルの日付を書き換えることができるといった、紙文書にはない特性を備えています。したがって企業は、電子化文書が事故や操作ミスによって滅失してしまうことを防止し、改ざんや消去があった事実を確認できるようにしておかなければなりません。これが完全性の確保です。

## (3) 機密性

### 機密性の要件

電子化文書に記録された事項へのアクセスを許されない者からのアクセスを抑止する措置を講じていること。

電子化文書の完全性を確保するためには、許可した人以外はアクセスできないといった管理が必要になります。そこで求められるのが機密性の確保です。

完全性と機密性を確保し、適切で安全な文書管理を実現する上では、「いつ、誰が、どの電子化文書にアクセスしたか」ということを確実に把握していることが重要になります。

#### (4) 検索性

##### 検索性の要件

電子化文書に記録された事項について必要な程度で検索をすることのできるよう、事項を体系的に構成する措置を講ずること。

電子化文書は、必要に応じてすぐに確認できるように管理しなければ、活用することができません。そこで求められるのが、文書をインデックスで検索し表示するシステムなどを整備しておくという検索性という要件です。企業はファイル名だけではなく、業務形態に応じて、例えば契約日時といったインデックスで検索できるように情報システムを整備しておく必要があります。

## [ 導入編 ] 具体的な電子化の方法

### 代表的な業種・業務における電子化の方法

e-文書法により、「共通文書」だけでなく、特定の業種で固有の法律が規定するさまざまな「業種別文書」についても、電子化が可能となりました。企業が、こうした共通文書や業種別文書を電子化し、文書の法的な保存義務を果たすためには、電子保存を容認した各種の省令が規定した要件を満たす必要があります。次の表は、共通文書と金融業、製造業の代表的な業種別文書について、保存義務を定めた法令と要件を整理したものです。

### 電子保存の対象となる主な文書（共通文書）

	電子化対象文書	法令名	技術要件
経理	取引に関する帳簿書類 (見積書、納品書、請求書、3万円未満の契約書、領収書等)	法人税法 126 条 1 項	見読性 完全性 検索性
人事	雇入、解雇、災害補償、賃金その他労働関係に関する重要な書類 (出勤簿、給与台帳等)	労働基準法 109 条	見読性
総務	株主総会議事録・総会議事録の謄本	商法 244 条 5 項	見読性

電子保存の対象となる主な文書（金融業）

業務	電子化対象文書	保存責任者	法令上の対象書類(法令名)	技術要件
営業	保険の申込書（申込書は、取引に関する帳簿書類である）	保険業者	法人税法 126 条 1 項における取引に関する帳簿書類	見読性 完全性 検索性
	当該外国銀行支店に係る外国銀行又は外国銀行持株会社に係る営業の概況並びに貸借対照表及び損益計算書	銀行業を営む外国銀行支店	銀行法施行規則 19 の 2 条 4 項	見読性
	契約条件変更書	保険業の変更会社	保険業法 255 の 3 条 1 項	見読性
経理	債務者ごとの業務に関する帳簿（貸金元帳、預金元帳等）	貸金業者	貸金業の規制等に関する法律 19 条	
	信託受益権販売業務に関する帳簿書類	信託受益権販売業を営む金融機関	金融機関の信託業務の兼営等に関する法律 4 条 3 項	見読性 完全性
	全国連合会の発行する債券の原簿	全国連合会の理事	信用金庫法 54 の 10 条 1 項	見読性

### 電子保存の対象となる主な文書（製造業）

業務	電子化対象文書	保存責任者	法令上の対象書類(法令名)	技術要件
営業	回路配置原簿、回路配置 利用権の設定の登録申請 書若しくはこれに添付し た図面その他の資料	設定登録者	半導体集積回路の回路配置 に関する法律48条	見読性
	特定化学設備・附属設備 定期自主検査記録	石綿等取扱事業者	特定化学物質等障害予防規 則32条	見読性
	有機溶剤の濃度測定記録	有機溶剤取扱事業者	有機溶剤中毒予防規則28条 3項	見読性
経理	火薬類の製造、販売、出 納又は消費について記載 した帳簿	製造業者、販売業者、火薬庫 の所有者又は占有者等	火薬類取締法41条1項	見読性
	業務に関する帳簿	液化石油ガス販売事業者、保 安機関及び充てん事業者	液化石油ガスの保安の確保 及び取引の適正化に関する 法律81条1項	見読性
	財産目録、貸借対照表及 び損益計算書又は収支計 算書並びに営業報告書又 は事業報告書	国内登録検査機関	電気用品安全法37条1 項・2項	見読性

各省令が示している要件は、省令の基になる法令の目的・趣旨などに応じて、個別に定められたものです。したがって、例えば完全性という要件を満たすための具体的な措置や保存年数などの規定は、税法と各種法令の規定で異なっている場合があります、注意が必要です。文書を電子化する際の要件は、特定の省令だけで明らかになるとは限らないということです。

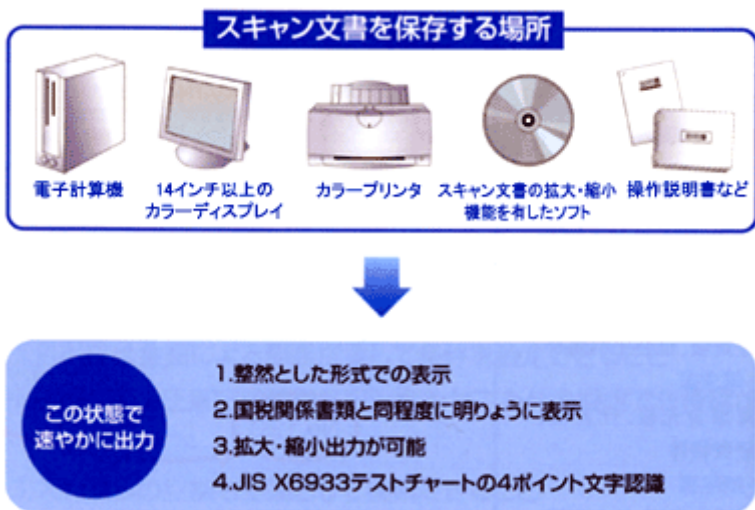
ここ数年、企業のコンプライアンス（法令遵守）の重要性が高まり、自社の業務活動を通じて発生するさまざまな文書を適切に保存する要請がこれまで以上に強まっています。こうした要請に応えるための有力な手法が、紙文書の電子化も含めた電子保存。企業は電子化にあたり、文書の重要性や必要性などに応じて対象となる文書、電子化の要件を規定した省令を見極め、適切な対策を講じることが望まれています。

## 参考

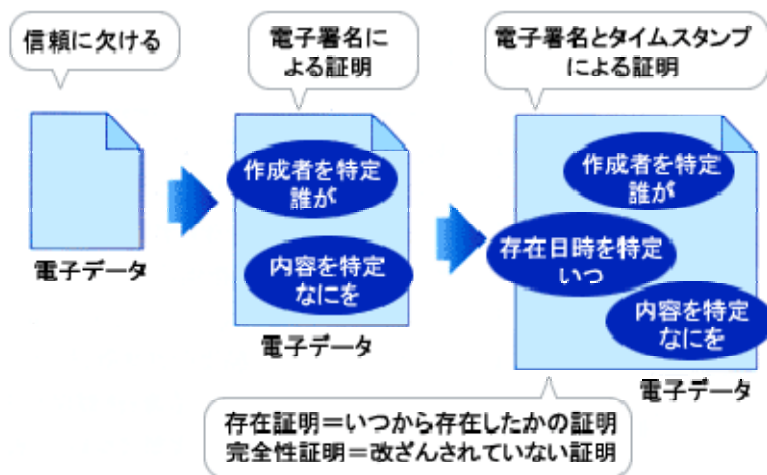
### [ 国税関係帳簿書類との関係 ]

共通文書の多くは、国税の基礎資料にもなります。そのため、元の紙文書に替えて電子化文書を法的記録（証憑）として保存しようとする場合には、平成17年4月1日に改正された電子帳簿保存法や関係省令、通達、告示等を参照する必要があります。

### 国税関係書類の保存方法と見読性の確保



### 電子署名とタイムスタンプの役割



## [ 導入編 ] 電子化の導入事例

### 導入事例

紙文書の電子化によるメリットは、すでにさまざまな業種の企業で実証され始めています。ここでは、業務の効率化、顧客満足度の向上などを実現した事例を紹介します。

- 事例(1) 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化(保険業 A 社)
- 事例(2) 業務処理の迅速化とコスト削減を実現(保険業 B 社)
- 事例(3) 紙のメリットを活かしながらファイリングと検索作業を改善(食品流通業 C 社)
- 事例(4) 電子稟議システムの活用に向け添付資料を電子化(通信業 D 社)
- 事例(5) 税務申告資料を電子化し顧客へのレスポンスを向上(税理士業 E 事務所)
- 事例(6) 請求書の電子化で保管費用の削減と問い合わせ対応効率向上を実現(製造業 F 社)
- 事例(7) プロセス全体の文書を電子化し保管コストを軽減(製造業 G 社)
- 事例(8) 社内稟議書の電子化で稟議プロセスを大幅に短縮(運輸業 H 社)
- 事例(9) 顧客融資関連情報の電子化により業務スピードを向上(金融業 I 社)

#### (1) 可搬性と検索性の向上で照会業務を効率化(保険業 A 社)

**業 種：保険業**

**事業規模：大手**

**対象文書：保険申込書**

#### 導入理由(背景)

A 社では、契約後に発生する照会業務の効率化が大きな課題の一つとして認識されていました。契約者が記入した保険申込書の契約内容や契約者の属性情報はデータベース化していたものの、正確な照会のためには、原本である紙文書の保険申込書を参照する必要があります。保険申込書は大量に発生するため、保管コストが膨大になるだけでなく、検索に時間がかかり、契約者からの問い合わせに迅速に回答できないといった問題が発生していました。

また、文書の安全な保管、長期の保存という要請に対してはマイクロフィルム化を実施してきま

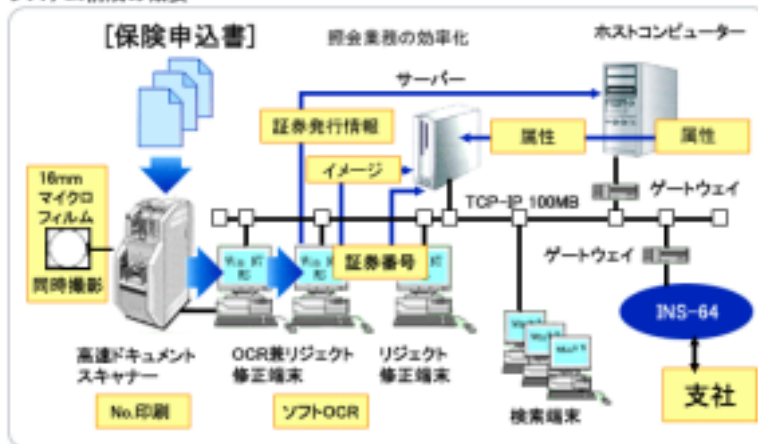
したが、照会業務に求められる迅速な検索は困難な状況にありました。

#### 課題解決のための具体的施策

A 社では、照会業務のスピード化とオンライン照会の実現を目指し、次のような施策を講じました。

- ・紙文書の電子化とマイクロフィルム化の同時実施
- ・OCR 技術の採用による証券番号の自動認識
- ・保険証券の発行に必要なイメージ情報からの自動的な切り出し
- ・ホストデータベースの属性情報とイメージ化情報（申込書）の自動的なリンク

システム構成の概要



#### 導入効果

迅速な照会業務が可能になったことで生産性が大幅に向上したほか、電子化文書をワークフローと連携させたことで、審査業務の効率化を実現しました。この結果、顧客からの問い合わせに回答するまでの時間を短縮するなど、顧客に対するサービスレベルが大幅に向上。長期間の保存や重要情報の安全な管理、不測の事態などに対応する仕組みも整備されました。

#### (2) 業務処理の迅速化とコスト削減を実現（保険業 B 社）

業 種：保険業

事業規模：大手

対象文書：保険申込書

### 導入理由（背景）

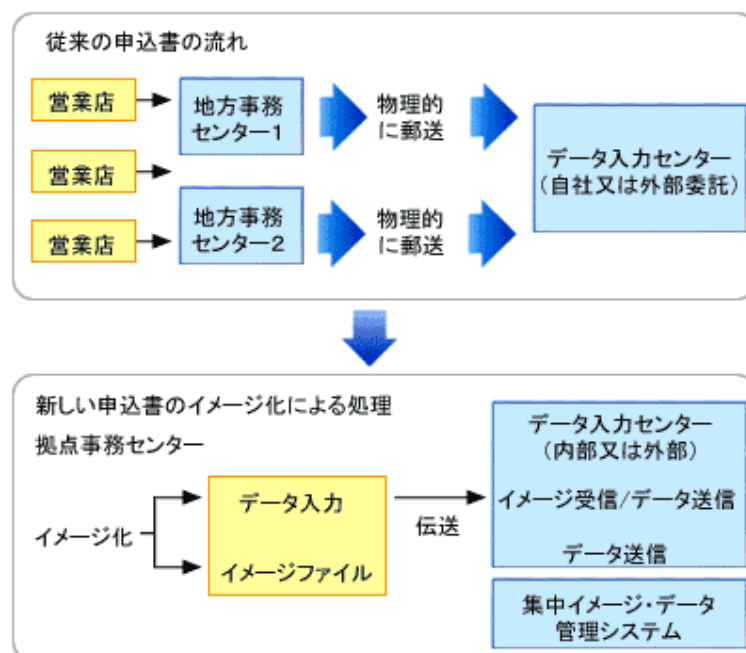
全国の拠点で事業を展開する B 社にとっては、保険申込書の受付から契約の承認に至る業務処理の迅速化とコスト削減が大きな課題になっていました。文書の安全な保管、長期保存という要請に対しては、すでに保険申込書のマイクロフィルム化を実施していましたが、従来の契約処理業務は、各拠点で受け取った保険申込書を本社の事務センターで集中処理するという方式が基本。保険申込書の郵送によって生じる紛失リスクの回避や輸送コスト削減、処理時間の短縮が大きな課題として認識されていました。

また、照会業務で検索に時間がかかる、保管コストが膨大になるといった課題解決も求められていました。

### 課題解決のための具体的施策

B 社は事務処理のスピード化とコスト削減を目標に、次のような施策を講じました。

- ・各拠点で保険申込書の電子化と複製化を実施
- ・各拠点の電子化文書を本社の事務センターに伝送
- ・新たな業務の流れに合わせて情報システムを刷新



## 導入効果

各拠点で保険申込書を電子化し、本社に伝送することで輸送コストが削減できたほか、郵送に伴う原本の紛失リスクも低下。従来事務センターで行っていたデータベース登録作業が不要になり、複写部数が減少するなど、業務処理コストの大幅な削減を実現しました。また、電子化によって保険申込書の検索時間を従来の約1時間から1~10秒に短縮し、顧客からの問い合わせに対する迅速な対応も可能になりました。

### (3) 紙のメリットを活かしながらファイリングと検索作業を改善（食品流通業C社）

**業 種：食品流通業**

**事業規模：中小**

**対象文書：FAXで受信する注文書**

#### 導入理由（背景）

C社がFAXで受信する注文書は1日約300件。従来は3人の担当者がその内容をホストコンピュータに入力し、FAX用紙は顧客ごとにファイリングして保管していました。しかし、ファイリング作業には時間がかかり、月末には棚のファイルを当月分のファイルに入れ替えるという作業が発生していました。

また、前月分のファイルは倉庫に移動して保管していたため、前月以前の注文に対する問い合わせがあると、担当者が倉庫に足を運ばなければならないという状況もありました。そこでOCRを導入したものの、FAXでは画質が悪いこともあり、こうした課題解決には至りませんでした。

#### 課題解決のための具体的施策

C社では、FAXで受信した注文書の処理業務を次のように変更しました。

- ・顧客企業から受信した注文書をイメージデータとして電子化
- ・FAX番号を発信者IDとして保管するフォルダを登録
- ・発信者IDを自動判別し、顧客ごとのフォルダへ時系列で保管
- ・FAX用紙は顧客ごとのファイル保管から日別のボックス保管に変更



### 導入効果

注文書に関する問い合わせ対応や確認の作業を、電子化して保管した FAX データを利用して実施することにより、従来約 350 社の顧客企業ごとに実施していた約 3 時間 / 日のファイリング作業、約 4.5 時間 / 月に及んでいた月末の棚の入れ替え作業を廃止できました。また、問い合わせを受けた担当者が自分の席のパソコンで確認できるため、検索時間も短縮。1 件あたりの問い合わせ対応時間も約 30 分に短縮しました。

### (4) 電子稟議システムの活用に向け添付資料を電子化 (通信業 D 社)

**業 種**：通信業  
**事業規模**：大手  
**対象文書**：稟議書の添付資料

### 導入理由 (背景)

D 社では従来から、意思決定の迅速化を図るため、稟議書の電子化を推進してきました。しかし稟議書の添付資料は紙文書が多く、稟議のプロセスにも紙文書が介在するといった問題がありました。

### 課題解決のための具体的施策

D 社は、稟議書の添付資料を電子化するにあたり、次のような環境を整備しました。

- ・ 部課単位でイメージスキャナを導入

- ・組織的な活用を考慮し、部課単位で電子化した文書を共有フォルダに保存
- ・電子化する文書は JPEG 形式を基本とし、必要に応じて PDF 形式で利用
- ・独自開発のパッケージと Lotus Notes で電子稟議システムを構築
- ・電子稟議システムのファイル添付機能を活用するように全社への周知を徹底

#### 導入効果

新たな電子稟議システムの利用だけでなく、稟議以外の連絡の際にも、電子メールと電子化文書を活用するようになりました。従来と比べて稟議のスピードは確実にアップし、用紙削減や決裁文書の保管コストも削減。過去の稟議書検索も容易になるなど、関連業務の効率向上という効果も表れています。

#### (5) 税務申告資料を電子化し顧客へのレスポンスを向上 (税理士業 E 事務所)

**業 種：税理士業**

**事業規模：中小 (30 名)**

**対象文書：税務申告資料**

#### 導入理由 (背景)

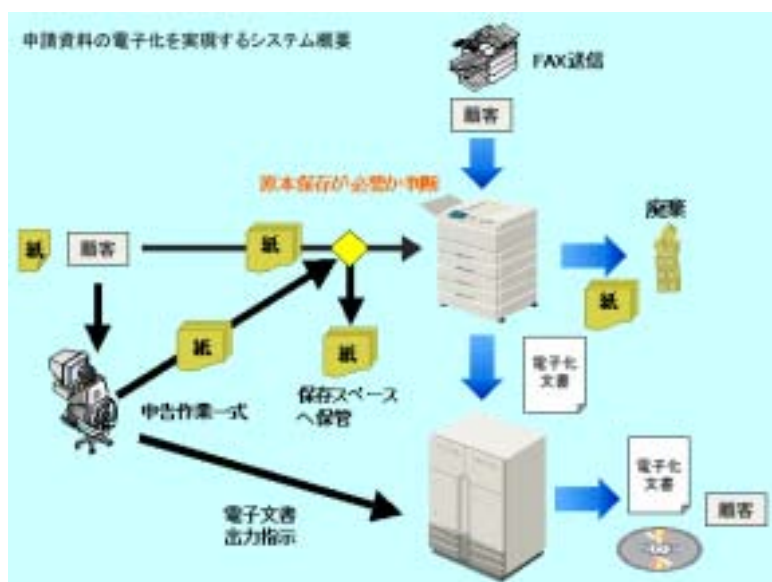
税理士業務で大きな課題となるのが、7 年間の保管が義務付けられた決算関係書類の保管コストと申告資料の作成コストの削減。E 事務所でも、従来は顧客から預かった資料を基に税務申告に必要な資料を作成し、納品するという一連の業務が紙文書をベースに行われていたため、この課題に直面していました。膨大な紙文書の保管スペースを確保する必要があるほか、作成した資料は、納品後も証拠として保管すべき文書を選別しファイルに整理するといった作業が必要になるためです。

また、膨大な紙文書の存在は、顧客ニーズへのクイックレスポンス向上を達成する上でも大きな課題でした。総勘定元帳などの大量の紙文書を提供する際には、検索を容易にするインデックスを付加するといった作業が必要ですが、その製本作業の負担が大きいため時間もかかり、レスポンスの低下やコストの増大につながっていたためです。

### 課題解決のための具体的施策

E 事務所では、イメージスキャナ（複合機）電子化文書の出力と電子化文書上で書き込みが可能なソフトウェア、Windows 搭載のパソコンで電子化文書の CD-ROM への記録・確認ができるソフトウェアを導入し、次のように業務を変更しました。

- ・ 原本保存が必要な紙文書を選別し、それ以外の文書を電子化
- ・ 顧客からの FAX 受信を電子化文書受信に変更
- ・ 顧客への成果物納品を製本した印刷物の郵送から CD-ROM での提供、電子化文書の送信による提供に変更
- ・ 資料作成に伴う質問事項を電子化文書に注釈として付記



### 導入効果

電子化によって紙文書の破棄が可能になり、文書保管コストを年間 54 万円削減したほか、顧客からの FAX 受信を電子化文書受信に変更したことで年間 12 万円のコスト削減を実現。保管した資料の検索が容易になるなど、管理業務の効率も大幅に向上しました。

また、成果物を電子化文書で送信することで、完成から納品までの時間も短縮。作業に伴う質問事項を電子文書に注釈することによって、顧客にも理解しやすい的を射た質問ができるようになり、訪問や来所の回数が減少するなど、完成までの時間短縮にもつながりました。さらに総勘定元帳のような膨大な文書は CD-ROM で提供することで製本コストを軽減しただけではなく、顧客に対して従来の紙文書より検索性の向上した成果物を提供できるようになりました。

## (6) 請求書の電子化で保管費用の削減と問い合わせ対応効率向上を実現(製造業 F 社)

業 種：製造業

事業規模：中堅

対象文書：取引先からの請求書

### 導入理由(背景)

F 社が取引先から受け取る請求書は約 7,500 枚/月、ダンボール約 50 箱/年に達しており、経理部門にとってはファイリング作業や書庫スペースなどの保管費用の大きさが大きな課題として認識されていました。保存期限後の廃却処理も、担当者が書庫に足を運び書類ごとに対象を選定するなど、作業負担が大きいことも課題でした。

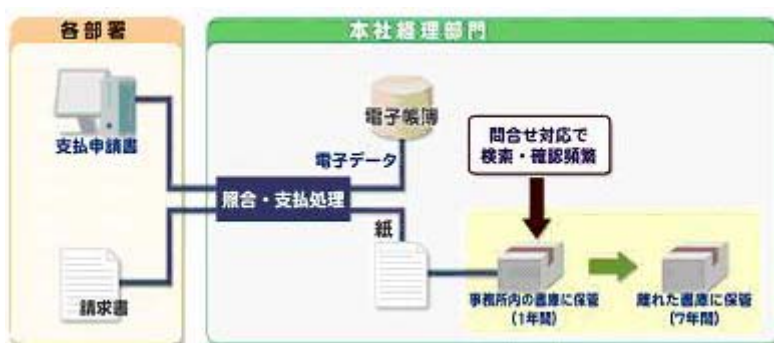
また、請求書は社内外からの問い合わせが多いため、検索の手間も大きなものになっており、保管作業に携わった担当者以外は探し出せない状況も発生していました。さらに税務調査でも全件提示を求められるのが請求書。段ボール箱を運ぶなど、税務調査の準備作業負担も大きな課題でした。

### 課題解決のための具体的施策

F 社では検索時間の短縮と保管費用の削減を目標に、次のような施策を講じました。

- ・ 本社経理部門にスキャナによる請求書の電子化・保存システムを導入
- ・ 保存データの訂正・削除履歴を確保するシステム対応
- ・ スキャナ保存データに電子署名とタイムスタンプを付与
- ・ 保存データと帳簿の関連付けを行い、素早く検索できるツールを開発
- ・ 電子化の方法や業務フローを明確化するなど、社内規定を整備

## 電子保存対応以前の業務フロー



## 電子保存対応後の業務フロー



## 導入効果

日常的に発生する問い合わせ対応や費用分析に電子化したデータを活用することで、「誰が、どこから、何を、いつ、いくらで、どのような目的で」購入したかを迅速に把握できるようになり、社内外からの問い合わせ対応効率が 10 倍向上しました。また、保管スペースの全廃、担当者の検索時間短縮により、従来の保管費用も大幅に削減しました。

## (7) プロセス全体の文書を電子化し保管コストを軽減（製造業 G 社）

業 種：製造業

事業規模：大手

対象文書：保守検査記録文書

## 導入理由（背景）

特殊産業機械（プラント）の設計から製造、保守に至る一貫したサービスを提供する G 社では、サービス提供の過程で発生する 10～50 年の保存を必要とする膨大な紙文書の保管コスト増大、定期検査での作業負荷の大きさが大きな課題でした。特に大きな要因は、長期保存が必要な設計図やプラント製造過程の業務記録、試験検査記録、検査時の部品交換記録、定期検査の記録などの文書の大半が図面を伴うなど、テキスト化できない文書だったことにあります。この結果、プラントによっては初期段階の設計データなどに加え、毎年実施する定期検査の 20 年間の検査記録も含めると保存文書がファイル約 200 冊に及ぶなど、保存スペースも含めた保管コストの増大を招いていました。

また、毎年実施する定期検査の都度、過去の検査データなどの文書が必要になることから、検査用の文書を収集するための作業負荷も大きなものでした。保存文書を必要な時に迅速に取り出して活用でき、さらに企業秘密などのデータが含まれる文書であるという理由から、機密を保持した安全で確実な文書管理が求められていました。

## 課題解決のための具体的施策

G 社では、文書の検索性向上と保管コスト削減を目的に、次のような施策を講じました。

- ・平成 10 年以降に納品したプラントの設計から製造、保守に至る一連のプロセスで発生した約 50 万枚の文書を電子化
- ・電子化文書を対象にした文書管理運用マニュアルを作成
- ・運用マニュアルに検索性向上のための検索情報を付加

## 導入効果

定期検査時や定期工事で必要な過去の資料収集、必要に応じて実施する他プラントの事例収集などで発生していた、人的な作業プロセスが不要になり、検索性も向上。必要な文書を必要な時に参照できるなど、定期検査業務の効率が大幅に向上したほか、削減した紙文書の保管スペースを他の用途に有効活用できるようになりました。

また、保管コストでは、従来の 50 万枚に及ぶ紙書類の保管に必要な倉庫での保管料が約 1/3 に軽減され、資料収集のための専従作業員の人件費約 1,000 万円が不要になりました。

## (8) 社内稟議書の電子化で稟議プロセスを大幅に短縮（運輸業H社）

業 種：運輸業

事業規模：大手

対象文書：社内稟議書の添付書類、経理関連帳票

### 導入理由（背景）

大手鉄道会社のH社では、2005年度から全社的に社内稟議書作成ツールの運用を開始しました。しかし、社内稟議では見本やパンフレットなどの添付書類が必要なことが多く、稟議プロセスの効率化という観点から、添付書類の電子化によって稟議書本体と保存形態を統一することが、避けて通れない課題として認識されていました。また、社内稟議書の作成にあたり、保存してある過去の稟議書などの資料を活用したいというニーズも顕在化していました。また、e-文書法の施行を受け、経理関連帳票の電子化によって決算処理期間の短縮と安全で確実な管理を実現したいという要請も高まっていました。

### 課題解決のための具体的施策

H社では、社内稟議プロセスの効率化、決算処理期間の短縮を大きな目的とし、次の施策を講じました。

- ・社内稟議書作成ツールの補完システムとして、スキャナによる添付書類の電子化システムを導入
- ・各支社にスキャナを導入し、社内チェック用の小額の領収書および各種元帳、仕訳帳、現預金出納帳などの経理関連帳票を電子化

### 導入効果

社内稟議書の電子化により利便性が向上し、稟議が完結するまでの時間が大幅に短縮されたほか、添付書類も電子化されたことで、稟議内容に関する社内への周知が、より徹底されるようになりました。また、過去事例の検索が容易となり、類似の稟議書を作成する作業効率も向上しました。保管コストについても、本社管理部門で年間数百万円削減という効果を創出しました。

## (9) 顧客融資関連情報の電子化により業務スピードを向上(金融業I社)

業 種：金融業

事業規模：大手

対象文書：社内稟議書、顧客融資関連情報

### 導入理由(背景)

金融業の事業特性は、すべての業務において文書記録の保存が必要とされることにあります。I社では、長期保存が必要でありながら必要な時に取り出す必要があること、保存文書には企業秘密などのデータが含まれるため、機密を保持した安全で確実な管理を行う必要があるということを文書管理の課題として認識していました。

### 課題解決のための具体的施策

I社では、次の2種類を対象に文書の電子化を実施しました。

- ・社内稟議書
- ・顧客融資関連情報(決算書など)

### 導入効果

特に大きな効果として表れているのは、顧客融資関連情報の電子化による効果です。電子化により、融資稟議書の短時間での作成や申請が可能になったほか、社内での情報共有による検索効率が向上し、営業店舗など他の関連業務にも「スピード感が出ている」という評価を得ています。

