

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：学術研究・専門・技術サービス業（経営コンサルタント）

企業名：主治医のような社会保険労務士法人（北海道札幌市） 【従業員数：10名】

多様なクラウドを駆使して、他社との差別化、労働時間の短縮を実現

1 経営課題

- ・紙資料の電子化により単純作業を軽減し労働時間を縮減するほか、業務ノウハウを整理・共有することで蓄積不足と個人差を解消する。
- ・業務ノウハウのデータベースを活用した顧客獲得システムの構築と業務の標準化により一層の勤務時間を縮減する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・会計クラウドを使った、会計仕訳を自動化、売上請求書作成の自動化・メール配信・郵送の自動化、経費精算のキャッシュレス化、小口現金の廃止による効率化
- ・給与計算の単純化・効率化・給与明細の Web 化、勤怠集計、申請管理をペーパーレス化・自動化
- ・社内・顧客・取引先へのチャット導入とチャットグループ内での情報共有
- ・労務相談の質問と回答を AI へ蓄積・機械学習・チャットとの連動
- ・社会保険関係電子申請業務の省力化・公文書取得の自動化
- ・見込み顧客管理・案件管理の徹底
- ・業務マニュアル・チェックリストの構築

3 導入したクラウドサービス（導入期間：5年（マネーフォワード））

- ・マネーフォワードクラウド会計、マネーフォワードクラウド給与、マネーフォワードクラウド請求書、マネーフォワードクラウド経費
- ・ジョブカン、チャットワーク、IBM Watson Assistant、AI コペル、オフィスステーション、RPA ロボック、box、ミツカリ、Salesforce、チェックリストシステムアニー

4 課題解決に向けた組織運営

- ・社内の推進体制は、年1回の経営計画発表会で方針決定を発表した後は、随時チャットワーク内でミーティングをしながら実行。
- ・コンサルタント等の外部人材は活用しておらず、年2~3回、ITベンダー主催セミナーでの成功事例など各種情報を収集するなど積極的に活用している。

5 実践事例の成果

- ・年間労働時間は、2016年→2018年で6.5%削減している。
- ・顧客単価も2016年→2018年で12%増加、労働生産性は、2017年と比べて2018年11%増加、2019年20.8%増加となった。