事例
34

埼玉県

業務委託契約(準委任型)

有限会社三芳野タクシー
所在地　埼玉県坂戸市
創業年　1978 年　従業員数　76 名
タクシー・貸切バス・霊柩・搬送

事務業務を標準化・見える化し、属人化の解消と効率化を実現

抽出された
経営課題

業務拡充に伴う複雑化した事務管理手続きの効率化

当社はタクシー事業 (乗用) を中心に、貸切、乗合、貨物事業を展開しています。タクシー以外のサービス拡充に伴い、事務管理手続きが複雑化し、業務量が増加しています。タクシー事業者向けの経営管理システムを導入しているものの、依然として手書き管理が中心であり、ペーパーレス化を含むデジタル化による業務効率の向上が課題となっています。こうした状況を踏まえ、中長期的な業務効率化に向けて、現場で実施している業務手順や現行システムの利用状況を調査・整理及び課題の抽出・可視化をプロ人材に依頼することとしました。

プロ人材に
与えられた
ミッション

新システム導入に向けた業務の標準化と課題の可視化

プロ人材には DX による企業の生産性向上を支援してきた経験を活かしていただき、業務手順及び現行システムの利用状況を詳細に調査した上で、①業務の標準化･マニュアル化、②課題の抽出･可視化を行っていただきます。その上で、抽出された課題に対応した新システム導入の具体的な内容を検討するとともに、業務自動化の対象範囲についても検討していただきます。これにより、タクシーメータ情報の自動取込による運航表自動作成など、将来の新システム導入の是非を検討できる段階まで進めていただくことを求めました。

プロ人材が
もたらした効果

標準作業書 (マニュアル) 作成による業務の見える化

業務効率化検討資料

プロ人材に現行システムの機能と現場業務を確認していただき、その結果をまとめていただくことで業務の現状把握を行いました。その後、標準作業書等を作成いただき、業務の「見える化」を実現していただきました。続いて、問題・課題を抽出した報告書を作成していただき、課題の可視化をすることができました。さらに、タクシーメータ情報の自動取込を含む新業務設計検討報告書を作成していただくことで、新システム導入の検討が可能となりました。このプロセスにより、現状業務の標準化と課題の可視化が進み、将来的な DX 推進の土台を整えることができました。

属人化している「暗黙知」を「形式知」として整理・社内で共有することで、「組織知」化を図りました。これにより、事務業務の属人化の解消を推進できるようになりました。

プロ人材【入社時のプロフィール】

濱田 朋行　氏
役職名：---　年齢：60 歳代　家族構成：妻、子供　出身地：大阪府
還流ルート：転居なし　業務遂行手段：遠隔業務と月数回の対面会議
主な経歴：㈱神戸製鋼所入社後、コベルコシステム㈱、㈱日本 IBM グループを経て現在はフリーランスとして活動中。

企業在職時から一貫して DX による企業の生産性向上を支援してきました。事前に吉野社長からお話を伺った際に、歴史ある企業によくみられる業務の属人化を経営リスクとして認識されておりました。これは IT による業務効率化を単なるシステム化だけではなく「X → D(変革からデジタルへ)」の手順で業務改革の機会としてとらえるべきだと考えました。

企業からの声

代表取締役　**吉野 裕太　氏**

当社では、長年勤めていただいている事務員さんが「個」の力で業務を行っており、業務が属人化しておりました。将来的に世代交代が発生した場合、業務ノウハウや処理方法などが特定の個人に依存していることが経営上課題となります。そこで今回プロ人材を活用し、事務業務を見える化とマニュアル化を行うことで、誰でも理解しやすく、時系列に沿った処理が可能となりました。