業務可視化から始める
テレワーク促進のコツ

Arinos

株式会社Arinos

会社紹介

Arinos

会社名：	株式会社Arinos
所在地：	東京都港区芝2-3-9 VORT芝公園 II ビル3階
サテライト：	静岡、秋田、スリランカ
設立：	2010年
資本金：	1,000万円
代表者：	代表取締役社長　古家 由也

いま、明日を伴につくる

私たちは、
顧客事業が創出する価値を最大化するために、
いまこの瞬間を当事者として伴走する
唯一無二の事業パートナーです。

Arinos

ビジネストランスフォーメーション事業

顧客企業様の「事業パートナー」として、
新規事業創出・ビジネスモデル変革・
デジタルトランスフォーメーションを推進

オペレーション改革　DX推進

スタートアップ支援

事業推進伴走　kintone導入

投資・育成事業

Arinosからのスタートアップ創出
スタートアップへの投資・育成

Agrinos　AtoZto

Arinos Lanka

主なサービスの詳細

Arinos

	顧客	支援内容
	中堅企業 成長企業	顧客事業・業務の現状を分析して、 最適なDXソリューションを提案します。 デジタル事業企画、kintone導入、SFA/CRM導入、RPA導入、ITシステム導入、ECサイト構築、デジタルマーケティング支援・広告運用まで様々です。 業務効率化を目的としたIT導入のみならず、事業拡大を視野にいれたDX提案が強みです。
ArinoShift オペレーション改革	中小企業 ベンチャー	Arinosでは過去に業務改善案件を多数成功させており、そこで培ったノウハウを”Arinoshift”としてパッケージ化しました。 顧客へのインタビューで業務の現状を整理し、改革の立案、そして改革の実行まで行うサービスです。
	スタートアップ 起業家	熱意と事業アイデアを持った起業家向けに、 ①アイデアの具現化、②事業計画書作成、③資金調達、④事業立ち上げ支援と、事業が立上がるまでフルサポートします。 VCにはできない「事業の立ち上げ」にコミットするコンサルティングです。

Arinosのコンサルティングの強み

Arinos

事業立ち上げの豊富な経験

Arinosはコンサルティング事業を行いながら、自社でも投資をして新規事業を立ち上げてきた希有なベンチャー

他のコンサルティング会社にはない「独自のノウハウ」と「机上の空論ではなく結果を出すコンサルティング手法」で差別化を図っている

スピード

Arinosでは中小企業やベンチャーの経営層と直接やり取りするケースも多く、日々の変化に柔軟に対応しながら、素早い意思決定と推進が求められている

そうした環境でも、Arinosはベンチャー故の柔軟性の高さと事業推進力を活かし、Quick & Dirtyにプロジェクトを推進する力を持ち合わせている

真の実行支援

多くのコンサルティング企業は「実行まで支援する」と謳っていても、実際は提案や計画レベルで留まる等、本当の意味での実行を担う企業はごく僅か

Arinosは泥臭く実行することを厭わず、事業に伴走するパートナーとしてクライアントから高い評価を受けている

役員

Arinos

大手コンサルファーム出身者で構成され、全員が事業立ち上げ経験を併せ持ちます。

代表取締役　古家由也

出身：アクセンチュア
専門：新規事業立案/資金調達支援
事業：Arinos創業

取締役　磯部尚基

出身：アクセンチュア
専門：SI/システム開発
事業：フィリピンオフショア事業

取締役副社長　佐藤直廣

出身：独立系SIerスタートアップ
専門：業務改善・DX
事業：コンサルティング事業
WEBサービス

執行役員　田野邊智希

出身：ベイカレント・コンサルティング
専門：戦略/業務コンサルティング
事業：インバウンド宿泊事業
ビジネスマッチング事業

取締役　松山高和

出身：アクセンチュア
専門：DX・新規事業立案
事業：デジタルビジネス全般
EC・メディア・マッチング等

執行役員　中北航陽

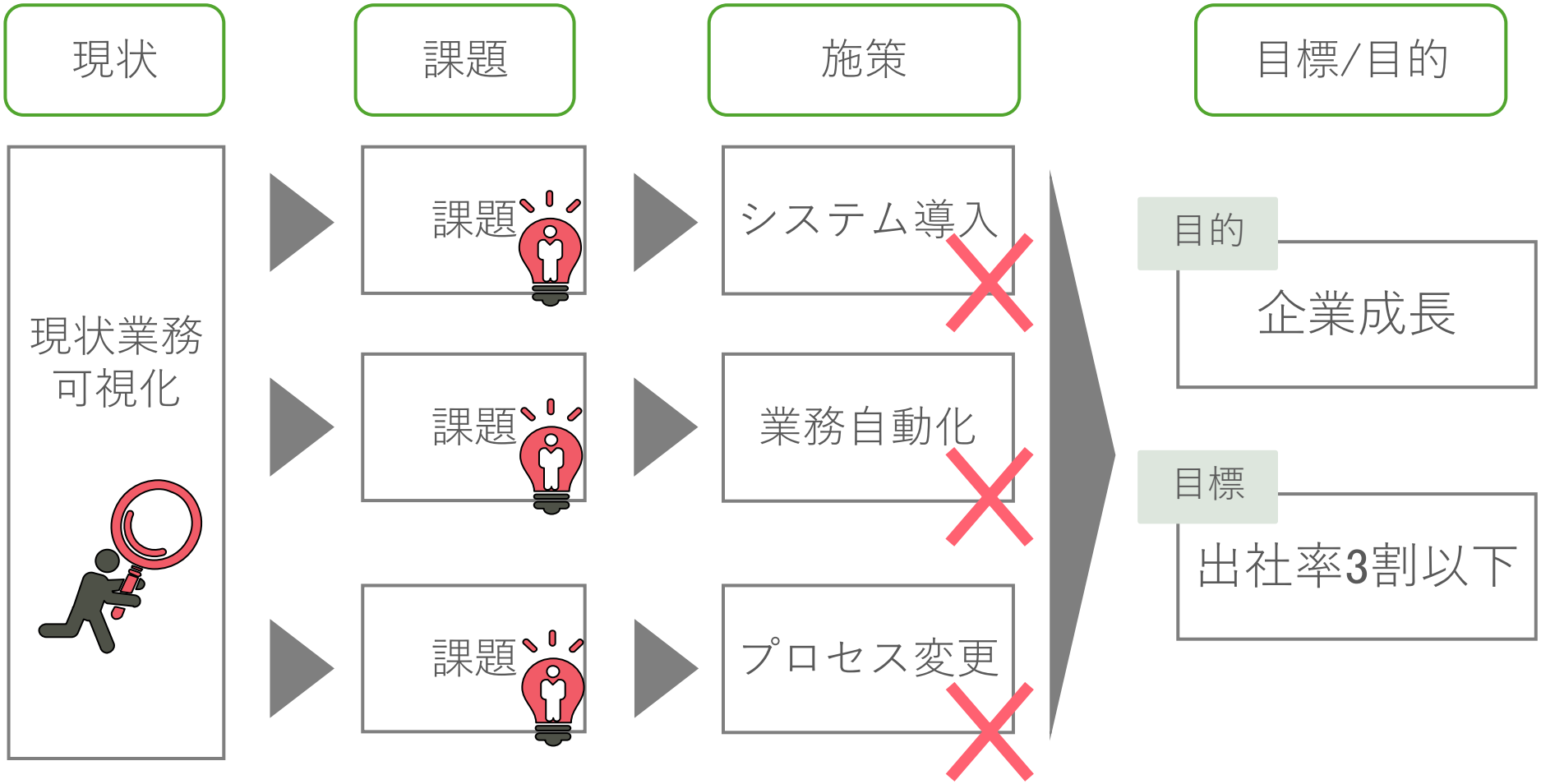
出身：シグマクシス
専門：戦略/業務コンサルティング
事業：スリランカアプリ事業

業務整理のポイント

業務整理の手順

Arinos

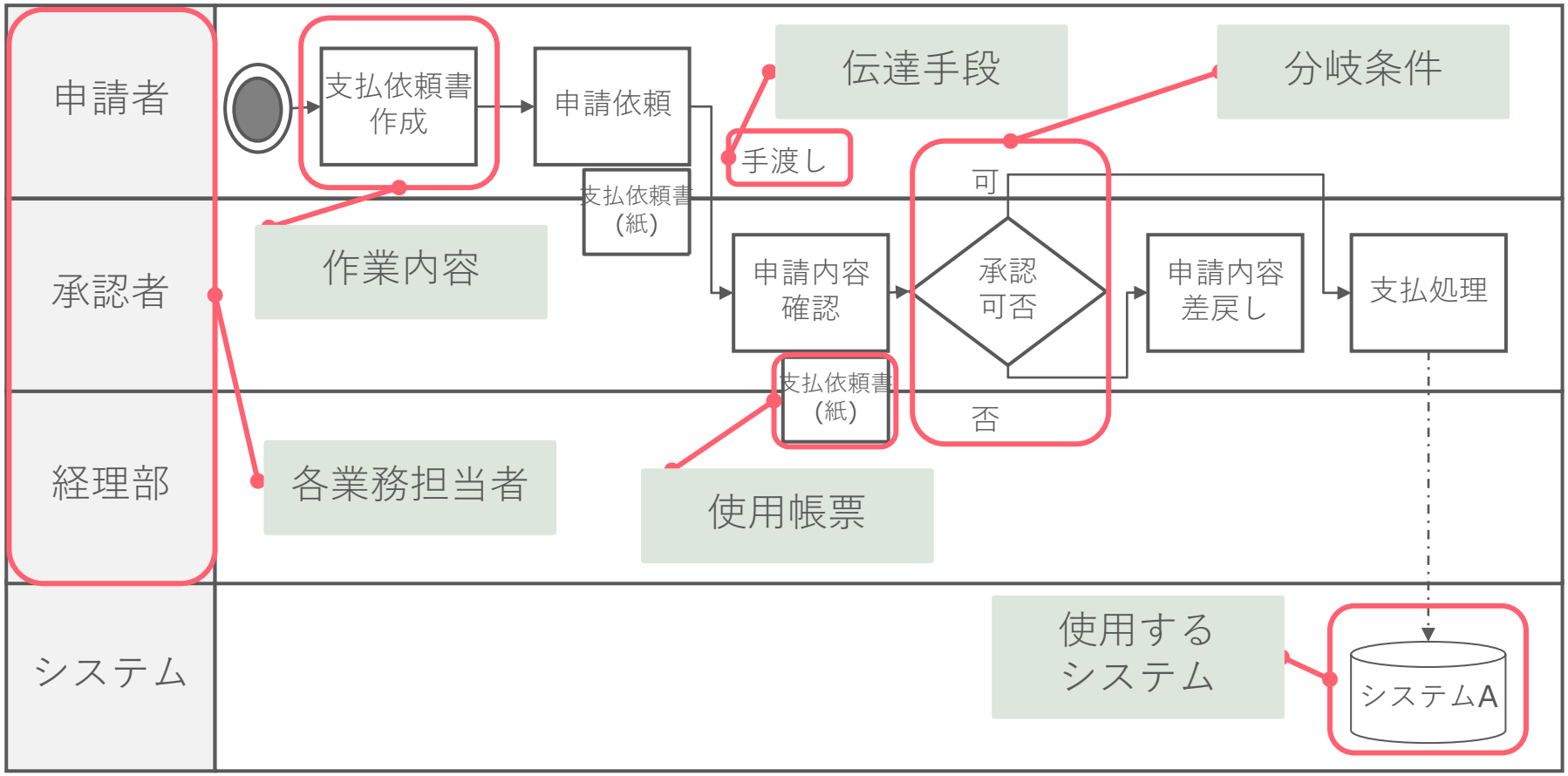
施策ありきでテレワークや業務改善を進めた場合、解決策が適切でないことが要因で
本来の目標や目的を達成できない可能性がでてきます。
Arinosでは、根本課題を解決するために現状業務の可視化から始めることを推奨しています。



業務可視化のポイント

Arinos

一つの業務でも複数人・部署が関わり、複数のシステムや帳票を使い、何かしらの判断が行われ業務が遂行されます。
これらの手順を整理し、業務フローを描くことで可視化していきます。
可視化をすることで、社内の共通言語ができ、網羅的な課題抽出につながります。



課題抽出のポイント（例）

Arinos

課題抽出をする際は、様々な観点で問題と課題を特定することが重要です。

プロセス	業務遂行時のプロセスが唯一ではなく遂行ごとに辿るプロセスが異なる
手作業	手作業で同じ業務・作業を繰り返し実施している
作業手順	人によって業務・作業の進め方が異なる
帳票	業務遂行時に連携する帳票が多く煩雑である
伝達手段	業務遂行時に情報の伝達漏れや認識の齟齬が生じる
業務ルール	業務・作業遂行時のルールが明確になっていない。または業務に合致していない
重複	一連の業務プロセスの中で、同じ目的の業務や作業を二重に行っている
権限	特定役職者、管理職が原因で業務滞留が生じる

業務改善・DX成功事例

事例①：某ECサイト運営企業様
営業部門DX （kintone導入によるExcel帳票廃止）の概要

Arinos

対象部門・業務	ECサイトに掲載する商品の調達を行う営業部門

業務課題

- 営業部門では取引先との商品情報のやりとりや社内申請をExcelで運用しており、帳票が膨大になり、業務工数の肥大化・業務ミスの多発が問題化していた。
- 社内で何度も業務改善に取り組もうとしたが、最適な推進者が不在で、業務切り替えのタイミングなどもうまく計画できず、後回しになってしまった。

推進プロセス

解決策の実行まで3ヶ月でDXを実現

現状業務分析 → 業務課題特定 → 業務のデジタル化検討 → kintone導入

- 現状業務分析：Arinos独自の手法で業務内容と量を分析
- kintone導入：kintoneを導入し、Excel帳票を廃止

効果	**kintoneの導入により２８帳票、月間680時間の業務時間削減に成功！**

事例①：某ECサイト運営企業様
営業部門DX （kintone導入によるExcel帳票廃止）成功のポイント

Arinos

①　やみくもに「全ての業務をデジタル化する」と決めつけず、現場の本質的な課題や業務量などを分析した上でDXを推進した。

- ✓ 課題の本質を分析せず無思考にデジタルを導入すると失敗の原因になります。
- ✓ 特に営業部門は各担当者の業務ノウハウがバラバラになりやすいため、いきなり統一的な改善方法を導入しようとすると現場の反発を生みやすいです。

②　トップ（取締役）がDX推進に理解を示し、「一時的に負荷が高まっても改革を進めよう」とメンバーに明確に伝達した。

- ✓ DXの推進時は、どうしても変化の歪みで一時的に業務負荷が高くなりがちです。
- ✓ それをトップが理解・許容し、現場メンバーに指針として伝達することで、一丸となって推進することができます。

③　Excel帳票をなくす解決策としてkintoneを用いることで、構築スピード・品質・コストをどれも満足のいく水準で推進することができた。

- ✓ 業務をデジタル化する際に、ゼロからシステムを構築して効率化・自動化しようとすると、仕様の検討に時間がかかるだけでなく、導入後の変更も効きづらく結果的に「アナログ業務をしていたほうが安く済んだ」ということになってしまうこともあります。
- ✓ kintoneであれば構築コストも安く、導入スピードも早いため、DX推進のコスト削減効果を高く発揮することができます。

事例②：某ソフトウェア開発販売企業様
制作部門DX（受注～納品までのリードタイム短縮）概要

Arinos

対象部門・業務	デザイン・システム構築を行う制作部門

業務課題

- 顧客からの依頼受付フォームをExcelで運用しており、顧客側の不明瞭な依頼・指示、制作部側の顧客情報取得の不便さによる不要なコミュニケーション工数が発生していた。
- 顧客との複数回に渡るやりとりにより、受注から納品までのリードタイム短縮が課題となっていた。

推進プロセス

解決策の実行まで6ヶ月でDXを実現

現状業務分析 → 課題特定 → 解決策の検討 → 解決策の実行

- 現状業務分析：Arinos独自の手法で業務内容を分析
- 課題特定：ボトルネックの特定
- 解決策の実行：kintone導入 オペレーション改善

効果	**依頼項目の見直しとkintoneの導入により、月間230時間の業務時間削減に成功！**

事例②：某ソフトウェア開発販売企業様
制作部門DX（受注～納品までのリードタイム短縮） 成功のポイント

Arinos

① ゴールと期日を明確にし、部署横断でプロジェクトチームを発足することで、メンバーの意識改革にもつながり、スピーディーに実行できた。

- ✓ 本業務があるとどうしても後回しにしがちになりますが、期日とゴールを明確にすることで確実に推進。
- ✓ 社内でプロジェクト化することで、現場のメンバー自ら率先して実行する意識が芽生え、社内を巻き込み、スピーディーに推進できます。

② 課題を解決する手段が「システム構築・導入」という意識を変え、業務のプロセス整理から着手することでより効果的なDXを実現。

- ✓ 既存業務のプロセスにフィットしないシステムの構築やITツールの導入を行うと失敗の原因になります。
- ✓ 特に顧客が絡む部門で構築・導入したシステムが機能しない場合、生産性の低下や業務滞留リスクにもつながります。

③ 顧客からの依頼受付において、Excelからkintoneに移行するだけでなく依頼項目も見直すことで取得情報の品質が向上し、処理工数も削減した。

- ✓ 業務プロセスを整理することで、システム（kintone）だけでは解決できない項目の見直しの実行にもつながり、より効果的なkintoneの導入および活用につながります。
- ✓ 導入したkintoneに連携される入力フォームをお客様にも開放しご利用いただくことで、提供価値の向上につながります。

事例③：通販企業様
カスタマーサポート業務DX（チャットボット導入）の概要

Arinos

対象部門・業務	電話で問い合わせを受けるカスタマーサポート部門（コールセンター）

業務課題

- メール問い合わせ窓口もあるにもかかわらず、問い合わせの9割が電話で、1件あたりの対応時間が長くコールセンターの業務工数が膨大になっていた。
- 自社内の人員では賄えないために外部のコールセンター企業に一部業務を委託していたが、売上に対して外注費が高止まりしており、コスト削減を強いられる状況となっていた。

推進プロセス

解決策の実行まで3ヶ月でDXを実現

過去の問い合わせ内容分析 → 問い合わせの傾向分析 → 業務のデジタル化検討 → チャットボットの導入

- 過去の数千件の問い合わせ内容を分類
- チャットボットを導入し対応を自動化

効果	**チャットボットを導入し、問い合わせの5割を自動で回答できるように！ コールセンターの負荷を大幅に軽減するだけでなく、外注費も9割削減した。**

事例③：通販企業様
カスタマーサポート業務DX （チャットボット導入）成功のポイント

Arinos

①　いきなりチャットボットを導入判断するのではなく、過去の問い合わせの傾向やチャットボットで対応できそうな範囲を綿密に分析し、導入効果を見極めてから導入した。

- ✓ 「接客の自動化」は理論上導入効果はありそうですが、実際は問い合わせ内容や顧客の求めている回答への対応に適合できず、失敗するケースも多々あります。
- ✓ 過去の問い合わせを全て分析し直すことで、チャットボットによって本当にDXが可能か見極めてから導入することで成功しました。

②　一部のサイト・商品のみで導入テストを行い、改善しながら導入した。

- ✓ DXの推進は「小さく始めて改善しながら大きく広げる」というプロセスが重要です。
- ✓ まずは「失敗しても影響の少ない範囲」で小さくトライアルを行って、導入効果が証明されてから全体に広げると、社内の納得感が醸成しやすく、スムーズに変革をすすめることができます。

③　外部委託の会社に「なぜチャットボットを導入したいのか」をきちんと納得いただき、ハレーションを防ぎながら外注費を削減した。

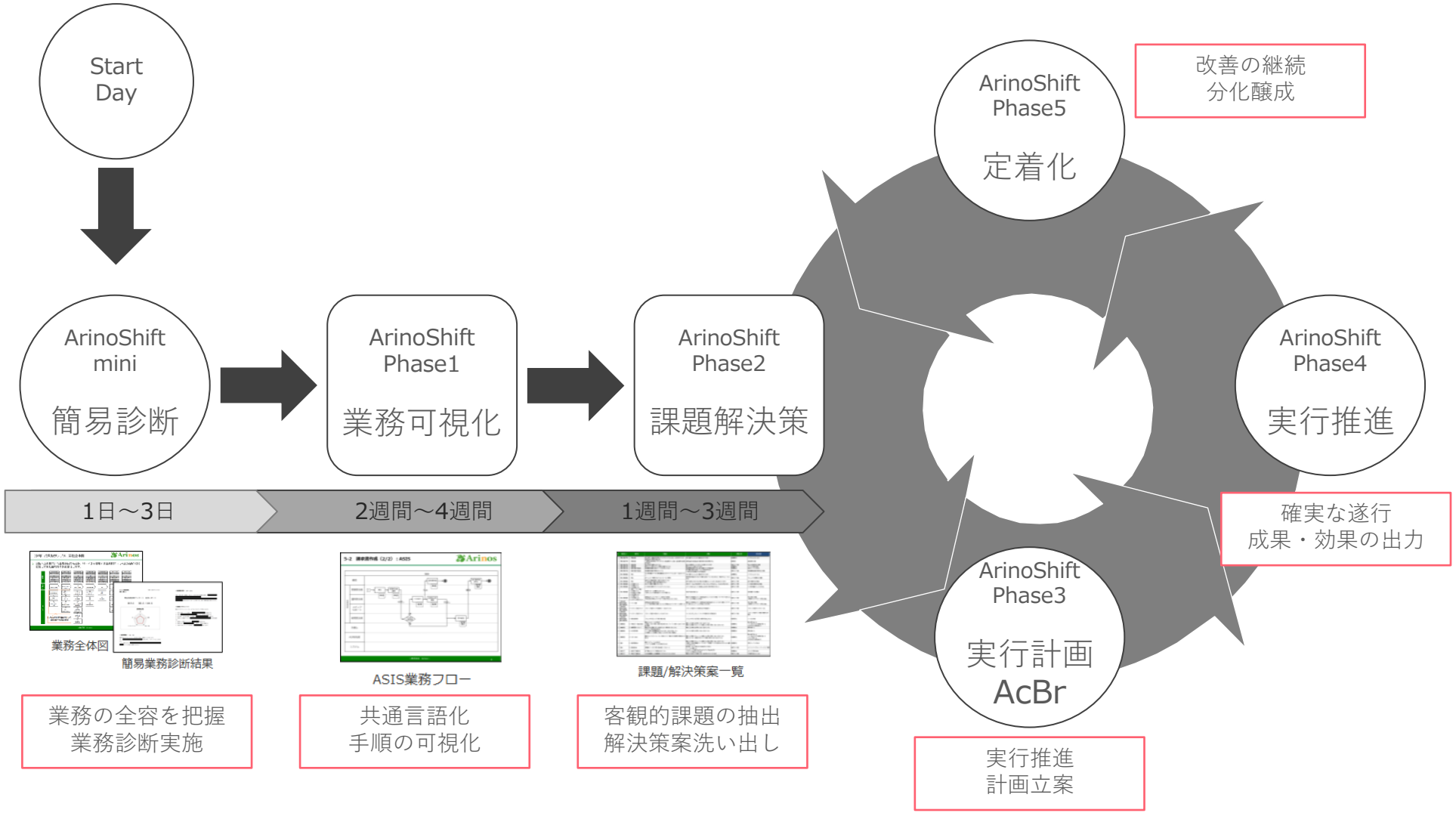
- ✓ DX化を推進すると、これまでお付き合いのあった取引先との契約を解除したり、業務担当者の業務を削減したりといった交渉の局面が多々発生します。
- ✓ その際にやみくもに「決定事項」だけを伝えるのではなく、意思決定に至った背景を詳細に説明し、納得いただくことで、ハレーションを起こさないように推進することができました。

Arinosの業務診断サービス

業務診断サービス（ArinoShift）

Arinos

業務改善成功プロセス（ArinoShift way）では、診断から定着化まで一気通貫してご支援いたします。



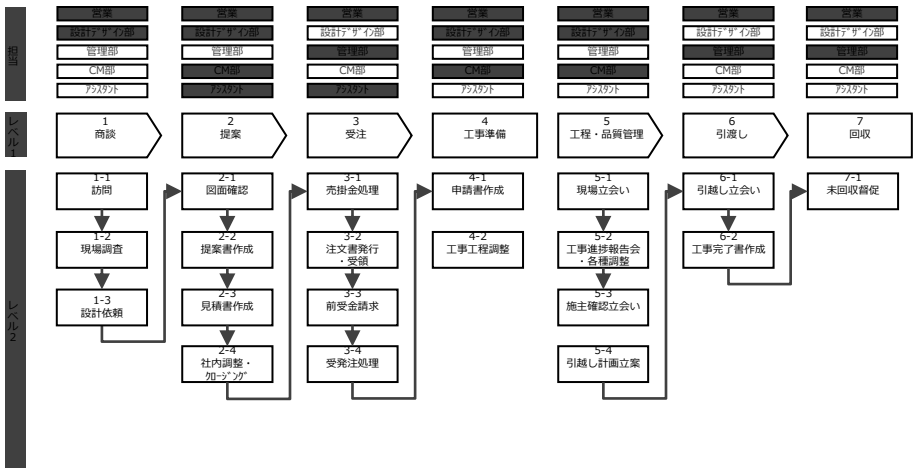
成果物サンプル（ArinoShift mini）

Arinos

業務の全体像の把握や流れを整理し、簡易業務診断にて課題の明確化を行います。

【料金】1領域5万円/【期間】約1週間

業務全体図



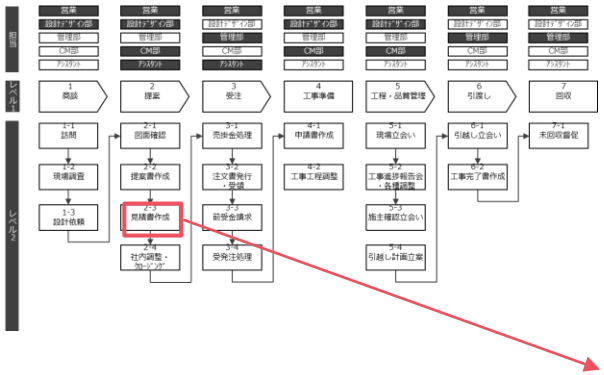
簡易業務診断

成果物サンプル（ArinoShift_ASIS業務フロー）

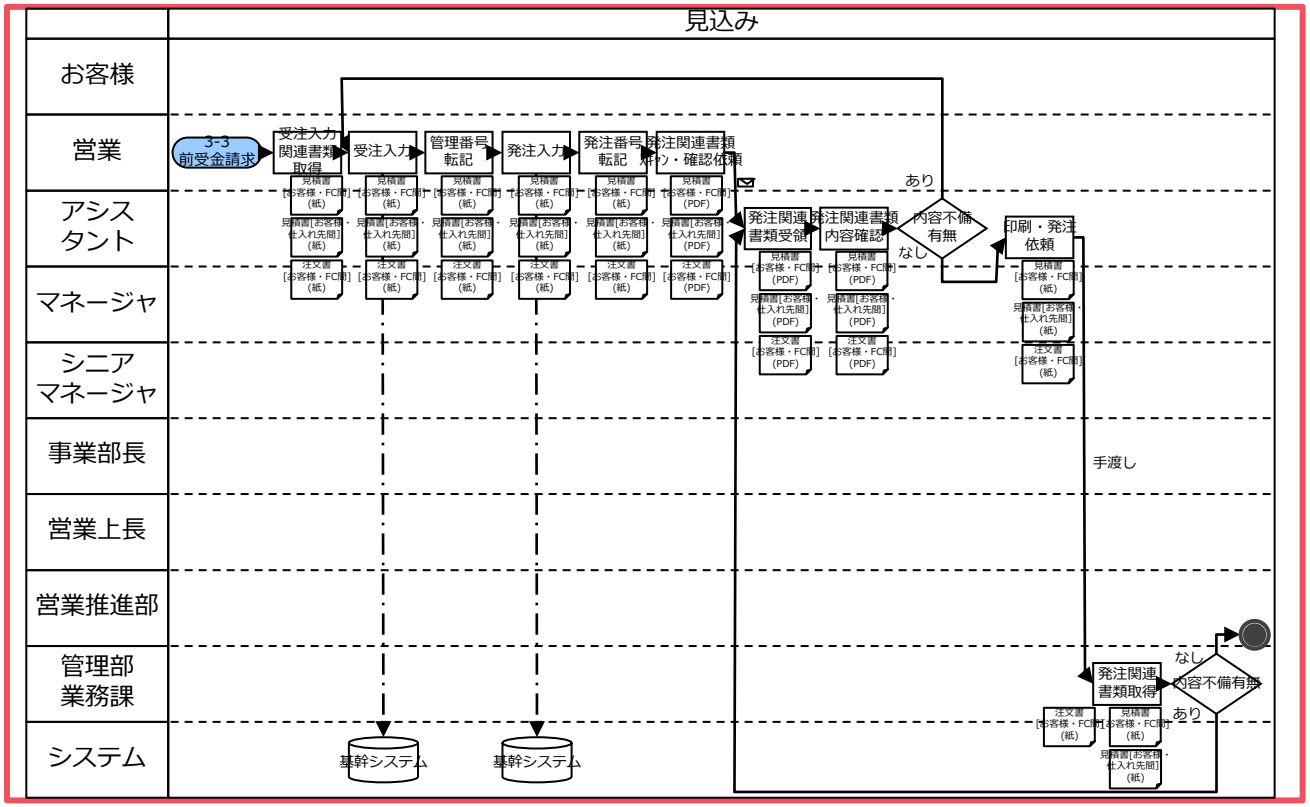
Arinos

現場担当者に業務手順のヒアリングを行い、業務フローを作成し、現状業務の可視化を行います。
テレワークに移行可能な業務の特定にもつながります。

業務全体図(サンプル)



ASIS業務フロー (サンプル)

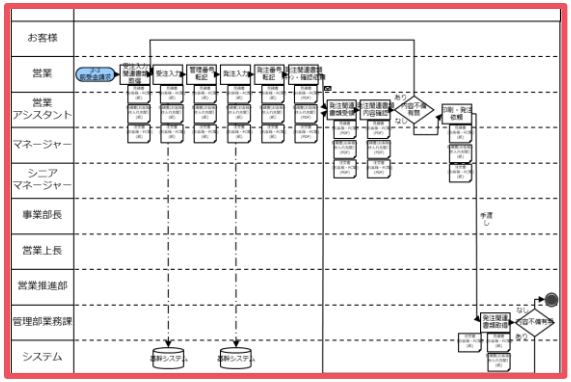


成果物サンプル（ArinoShift_課題/解決策案一覧）

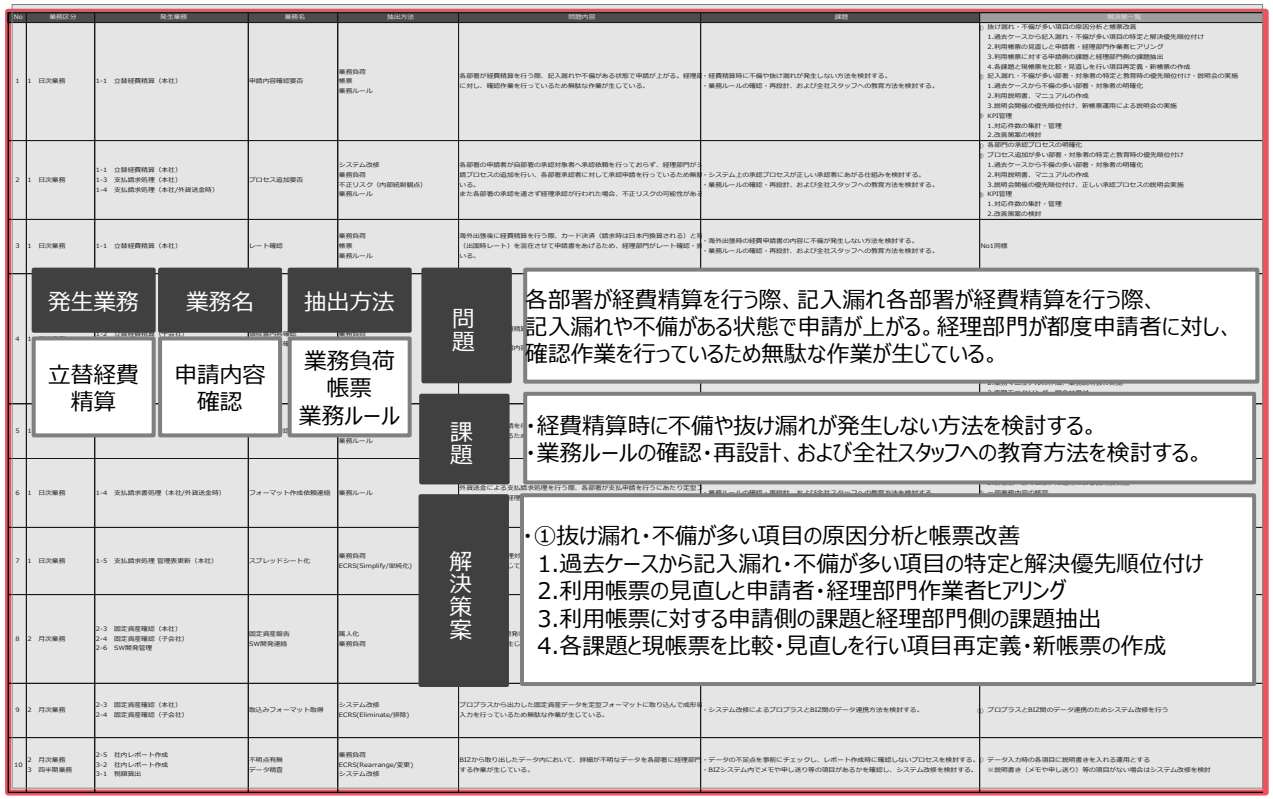
Arinos

現状業務に対し、第三者視点で今後発生しうる事象も含め課題抽出を行い、
それらの課題に対する解決策案を検討の上、ご提示します。
デジタル化で解決可能な課題の抽出だけでなく、それ以外の解決策の検討も行います。

ASIS業務フロー(サンプル)



課題/解決策案一覧 (サンプル)



No		業務区分	発生業務	業務名	抽出方法	問題内容	課題	解決策案
1	1	日次業務	1-1 立替経費精算（本社）	申請内容確認要否	業務負荷 帳票 業務ルール	各部署が経費精算を行う際、記入漏れや不備がある状態で申請が上がる。経理部門が都度申請者に対し、確認作業を行っているため無駄な作業が生じている。	・経費精算時に不備や抜け漏れが発生しない方法を検討する。 ・業務ルールの確認・再設計、および全社スタッフへの教育方法を検討する。	① 抜け漏れ・不備が多い項目の原因分析と帳票改善 1.過去ケースから記入漏れ・不備が多い項目の特定と解決優先順位付け 2.利用帳票の見直しと申請者・経理部門作業者ヒアリング 3.利用帳票に対する申請側の課題と経理部門側の課題抽出 4.各課題と現帳票を比較・見直しを行い項目再定義・新帳票の作成 ② 記入漏れ・不備が多い部署・対象者の特定と教育時の優先順位付け・説明会の実施 1.過去ケースから不備の多い部署・対象者の明確化 2.利用説明書、マニュアルの作成 3.説明会開催の優先順位付け、新帳票運用による説明会の実施 ③ KPI管理 1.対応件数の集計・管理 2.改善策案の検討
2	1	日次業務	1-1 立替経費精算（本社） 1-3 支払請求処理（本社） 1-4 支払請求処理（本社/外貨送金時）	プロセス追加要否	システム改修 業務負荷 不正リスク（内部統制観点） 業務ルール	各部署の申請書が自部署の承認対象者へ承認依頼を行っておらず、経理部門が 請プロセスの追加を行い、各部署承認者に対して承認申請を行っているため無駄 いる。 また各部署の承認を通さず経理承認が行われた場合、不正リスクの可能性がある	・システム上の承認プロセスが正しい承認者にあがる仕組みを検討する。 ・業務ルールの確認・再設計、および全社スタッフへの教育方法を検討する。	① 各部門の承認プロセスの明確化 ② プロセス追加が多い部署・対象者の特定と教育時の優先順位付け 1.過去ケースから不備の多い部署・対象者の明確化 2.利用説明書、マニュアルの作成 3.説明会開催の優先順位付け、正しい承認プロセスの説明会実施 ③ KPI管理 1.対応件数の集計・管理 2.改善策案の検討
3	1	日次業務	1-1 立替経費精算（本社）	レート確認	業務負荷 帳票 業務ルール	海外出張後に経費精算を行う際、カード決済（請求時は日本円換算される）と （出国時レート）を混在させて申請書をあげるため、経理部門がレート確認・ いる。	・海外出張時の経費申請書の内容に不備が発生しない方法を検討する。 ・業務ルールの確認・再設計、および全社スタッフへの教育方法を検討する。	No1同様
4								
5								
6	1	日次業務	1-4 支払請求処理（本社/外貨送金時）	フォーマット作成依頼連絡	業務ルール	外貨送金による支払請求処理を行う際、各部署が支払申請を行うにあたり定型		
7	1	日次業務	1-5 支払請求処理 管理表更新（本社）	スプレッドシート化	業務負荷 ECRS(Simplify/単純化)			
8	2	月次業務	2-3 固定資産確認（本社） 2-4 固定資産確認（子会社） 2-6 SW開発管理	固定資産棚卸 SW開発連絡	属人化 業務負荷			
9	2	月次業務	2-3 固定資産確認（本社） 2-4 固定資産確認（子会社）	取込みフォーマット取得	システム改修 ECRS(Eliminate/排除)	プロプラスから出力した固定資産データを定型フォーマットに取り込んで成形 入力を行っているため無駄な作業が生じている。	・システム改修によるプロプラスとBIZ間のデータ連携方法を検討する。	① プロプラスとBIZ間のデータ連携のためシステム改修を行う
10	2	月次業務 四半期業務	2-5 社内レポート作成 3-2 社内レポート作成 3-1 税額算出	不明点有無 データ精査	業務負荷 ECRS(Rearrange/変更) システム改修	BIZから取り出したデータ内において、詳細が不明なデータを各部署に経理部門 する作業が生じている。	・データの不足点を事前にチェックし、レポート作成時に確認しないプロセスを検討する。 ・BIZシステム内でメモや申し送り等の項目があるかを確認し、システム改修を検討する。	① データ入力時の各項目に説明書きを入れる運用とする ※説明書き（メモや申し送り）等の項目がない場合はシステム改修を検討

発生業務 | 業務名 | 抽出方法

立替経費精算 | 申請内容確認 | 業務負荷 帳票 業務ルール

問題：各部署が経費精算を行う際、記入漏れ各部署が経費精算を行う際、記入漏れや不備がある状態で申請が上がる。経理部門が都度申請者に対し、確認作業を行っているため無駄な作業が生じている。

課題：・経費精算時に不備や抜け漏れが発生しない方法を検討する。
・業務ルールの確認・再設計、および全社スタッフへの教育方法を検討する。

解決策案：・①抜け漏れ・不備が多い項目の原因分析と帳票改善
1.過去ケースから記入漏れ・不備が多い項目の特定と解決優先順位付け
2.利用帳票の見直しと申請者・経理部門作業者ヒアリング
3.利用帳票に対する申請側の課題と経理部門側の課題抽出
4.各課題と現帳票を比較・見直しを行い項目再定義・新帳票の作成

Arinosの3大ポイント

Arinos

必要なステップを定額で提供しているため、小さな取り組みからスタートし、
テレワークやデジタル化の取り組みの風潮を作り、社内で展開していただくことが可能です。

最短1週間、5万円～ご支援！

明瞭で安価

期間ではなく、
業務量に応じた料金設定

成果物を提供

"何も残らなかった"を防ぎ
成果物を明確にします

現場にコミット

貴社の社員と一緒になり、
改善を実行

Arinos

テレワークや業務改善、DXに関する
お困りごと、ご相談ください！

課題を特定する簡易業務診断！
本資料をご覧いただいたご担当者様に限り
無料でお試しいただけます。

その他、テレワーク促進や業務整理方法など
ご相談事もお受けしておりますので
是非お問合わせください。

▼簡易業務診断▼

https://arinos.co.jp/questionnaire_bpr/

▼問合せフォーム▼

https://arinos.co.jp/contact/

お問合わせ
03-6261-6485　minori.kumada@arinos.co.jp
株式会社Arinos　熊田みのり

END OF FILE