

株式会社三越伊勢丹プロパティ・デザイン

先人から受け継いだ歴史と企業文化を守りつつ ドキュサインで稟議プロセスをペーパーレス化

1673年創業の越後屋を起源にもつ三越と、1886年創業の伊勢屋丹治呉服店を起源にもつ伊勢丹が2008年に合併して生まれた三越伊勢丹ホールディングスは、「世界随一の小売サービス業グループ」をめざしていくことをビジョンに掲げている。また、数百年継続している企業には、其々、企業文化を育んだ建物管理業務にも独自の文化がある。それを統合しながら三越伊勢丹グループの全建物管理を担っているのが三越伊勢丹プロパティ・デザインのビルマネジメント事業部である。国指定重要文化財である三越日本橋本店など歴史のある建物維持や、日々変化する百貨店オペレーション変更依頼に迅速かつ安全に対応する。ただ歴史があるため何をするにも紙による依頼および承認として印鑑が必要であり、一日に百枚以上くる依頼書を管理している。今回、同所属のシステムネットワーク担当では、店内ネットワーク変更依頼の効率化にドキュサインを採用し、ペーパーレス化による業務の効率化を図った。

紙と印鑑の文化をドキュサインで改革

三越伊勢丹グループは、百貨店及びサテライト店・物流拠点と全国に50を超える拠点を持つ。これらの拠点が、バレンタイン、お中元、お歳暮、クリスマス、雛祭り、五月人形、振袖、日本各地の物産展、などの催ごとレイアウトを変更する。レイアウトを変更する度に、ネットワークを引いたりPOSを入れたり、様々なネットワーク工事が必要になる。従来までは従業員が工事の依頼書を紙で書き、工事を取り仕切るビルマネジメント事業部にFaxで送信したり、社内便で送付していた。結果、双方とも膨大な紙の処理に追われていた。

「百貨店では、大きなものから小さなものまで年間で1店舗当たり50～100の催事を行っています。その度に全国の拠点から受け取る膨大な紙の依頼書の処理に追われていて、非効率さを感じていました。これを何とかできないか、と常に試行錯誤していました」と語るのは、ビルマネジメント事業部管理部システムネットワーク担当長の若宮茂徳氏。若宮氏は、この昔ながらのプロセスをドキュサインを使って自動化した。

もともと三越伊勢丹はペーパー文化が強く、「電子メールはあるが、決済は紙による捺印のみ」、という業務フローだった。つまり、紙をPDFにして、メールに添付して送り、受け取った人はPDFプリントアウトして、承認・決裁者の机に持って行き、またスキャンして次の人にメールで送信、また印鑑を押してもらう、といったものである。

「紙のため、工事依頼者もリアルタイムに進捗がわからず、また紙の紛失もあり、このプロセスをエンドツーエンドで電子化、自動化しなかった。ただし、古くからある文化を全て変える訳ではありません。日本古来の印鑑文化を継承しながら、変える箇所は変えなければいけません。これにはドキュサインしかありませんでした」と若宮氏は語る。育まれてきた歴史と文化を尊重しつつ、最先端のツールで業務の効率化をアップするためには、ドキュサインが必要だった。

柔軟なワークフロー、10人を超える稟議も状況を容易にトラッキング

ドキュサイン導入後のプロセスは：1) 施設依頼書と会場図面をスキャンしてPDF化し、メールに添付して送る、2) ビルマネジメント事業部は受け取った後、ドキュサインにて各部署に承認を得る、3) 全員の捺印が完了すると、自動的に工事は始まり、完了する、というシンプルなものになった。



「図面はスキャンしなくてははいけないので、そこはしょうがないですね。今までは紙の依頼書を何人もの承認者、時には10人を超える承認者にファックスや社内便で回していたのですが、それだと現在何件の物件があり、どこまで済んでいるのか、進捗が全くわかりませんでした。ドキュサインだと、物理的な紙を送る必要が無くなっただけでなく、各承認者ごとに捺印済か未済かなど、進捗も管理できるので便利ですね」

「また、ドキュサインを選択した大きな理由のひとつが、クラウドだということです。他のソリューションだと、独自の投資が必要になります。お金と構築する手間、維持する人間を考えると、クラウドベースですぐに使えるドキュサインがコストパフォーマンスに優れていました。またワークフローが柔軟に組めるので、承認者が多い稟議も苦勞なくペーパーレス化できました」

50数拠点あるうち、殆どの拠点ではこのプロセスの導入が終わっており、残り数店舗だという。「やり始めてから

1年足らずでここまで進みました。これは、運用する人間も一緒になって、仕組みだけでなく、体制と運用ルールも整えたおかげです。依頼者が困るところをドキュサインはうまく巻き取っていて、現場が抱えていた問題を解決してくれました」と、若宮氏はプロジェクトの成功に胸を張る。

ドキュサイン導入のポイント

- ワークフローを柔軟に構築できた
- クラウドなので初期投資が抑えることができた
- 印鑑文化を継承しながら使える直感的なユーザーインターフェース

「ドキュサインを導入したことで多くの承認者が必要な稟議も楽に回せるようになりました」

ビルマネジメント事業部管理部
システムネットワーク担当長 若宮茂徳氏

まずは使ってみて、利便性を理解してもらう

それでは、ドキュサインを使う時に直面する、サインする側の問題はどのように解決したのであるだろうか？「印鑑文化は残すも、いつでもどこでもデバイスを選ばないドキュサインを拡大して、利便性を理解してもらう方が良いと判断して、進めました。パソコンやスマホでボタンを押すだけなので、使い難い訳がありません」。

ドキュサインを導入して成功している企業の共通点は、1) 心配もあるかもしれないが、まずは導入して使ってもらうこと。使えば必ず利便性を感じることができる、2) 要望に沿って迅速に軌道修正を繰り返す、そして、3) 地道な啓蒙活動、の3点がある。新しいことをはじめれば、問題に直面するのは当たり前である。そこで躓いてはいつになっても新しいことはできない。進化できない企業は競争に取り残されるのである。

若宮氏はドキュサイン導入の効果を「効果としては、スピードも勿論ですが、封入やファイリングの手間がなくなったことと、それに伴い人件費・時間・保管スペースの効率化ができたことが大きいと思います」と説明する。

「ただし、申請だけが一通貫でもダメで、受け取った側もプロセスが自動化していなければなりません。申請から工事部門に依頼が流れ、工事が完了するまで、スムーズに自動化させることがポイントです」、と業務プロセス改革成功の秘訣を語った。

今回ドキュサインの導入は、ドキュサインのパートナーである三井情報株式会社とドキュサインの二人三脚のプロジェクトである。三井情報はクラウドの経験が豊富で、保守にも定評がある。ドキュサインと共に、三井情報も三越伊勢丹プロパティ・デザインには欠かせないパートナーだ。

お客様情報

- 社名：株式会社三越伊勢丹プロパティ・デザイン (<http://www.impd.co.jp/>)
- 本社所在地：東京都新宿区新宿 6-27-30 新宿イーストサイドスクエア 15 階
- 業務内容：三越伊勢丹プロパティ・デザインは、グループの総合力を背景として、4つの事業をひとつに統合。環境・施設に関するお客さまのご要望や、時代の変化への対応に、自社一貫で対応する。これまでに、テナントマネジメント、ビルマネジメント、建装・デザイン、コンストラクションマネジメントなどの事業分野で高水準の実績を積み重ねてきた。

ドキュサイン購入に関するお問合せは、以下ドキュサインのパートナーまでお問合せください



三井情報株式会社 (<http://www.mki.co.jp>) ソリューションナレッジセンター
03-6376-1122 / docusign-sales-support-dg@mki.co.jp

DocuSign について

DocuSign(ドキュサイン)は、世界188ヶ国で30万社が導入し、2億人を超えるユーザーが活用する、DTM(デジタル・トランザクション・マネジメント)と電子署名の世界標準プラットフォームです。時間や場所、デバイスに関係なく、クラウドで文書を送信、署名、追跡、保存できるので、セキュアな環境で最後まで残っていた紙処理を一掃し、真のデジタル化が実現できます。



Copyright © 2003-2017 DocuSign, Inc. All rights reserved. DocuSign, DocuSignのロゴ, [The Global Leader for Digital Transaction Management], [Close it in the Cloud], SecureFields, Stick-eTabs, PowerForms, [The fastest way to get a signature], No-Paperのロゴ, Smart Envelopes, SmartNav, [DocuSign 社], [The World Works Better with DocuSign] および ForceFields は、米国 DocuSign, Inc. の米国およびその他の国における登録商標または商標です。