

コンサルティングレポート

With コロナ時代に考えるペーパーレス化対応

新型コロナウイルス感染症対策を通して変化するITの動向

経営戦略部 [名古屋] マネージャー 原 雄一

はじめに

2020年4月の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言をきっかけに、「人と人との接触機会 8割削減」が日本国内で叫ばれた。多くの企業は、接触機会の削減を実現すべく、社員を出勤させずに業務を継続するために「テレワーク制度の導入」「リモートアクセス環境の新規・追加導入」「コミュニケーション・ツールの新規・追加導入」を急いだ。そして、その後3か月程度の短期的施策として、より快適で安定した環境で業務を遂行するために「PC、モバイルデバイスの追加購入・追加支給」「ネットワーク・インフラの増強」の実施を検討する企業が多く見られた。(図表1、2)

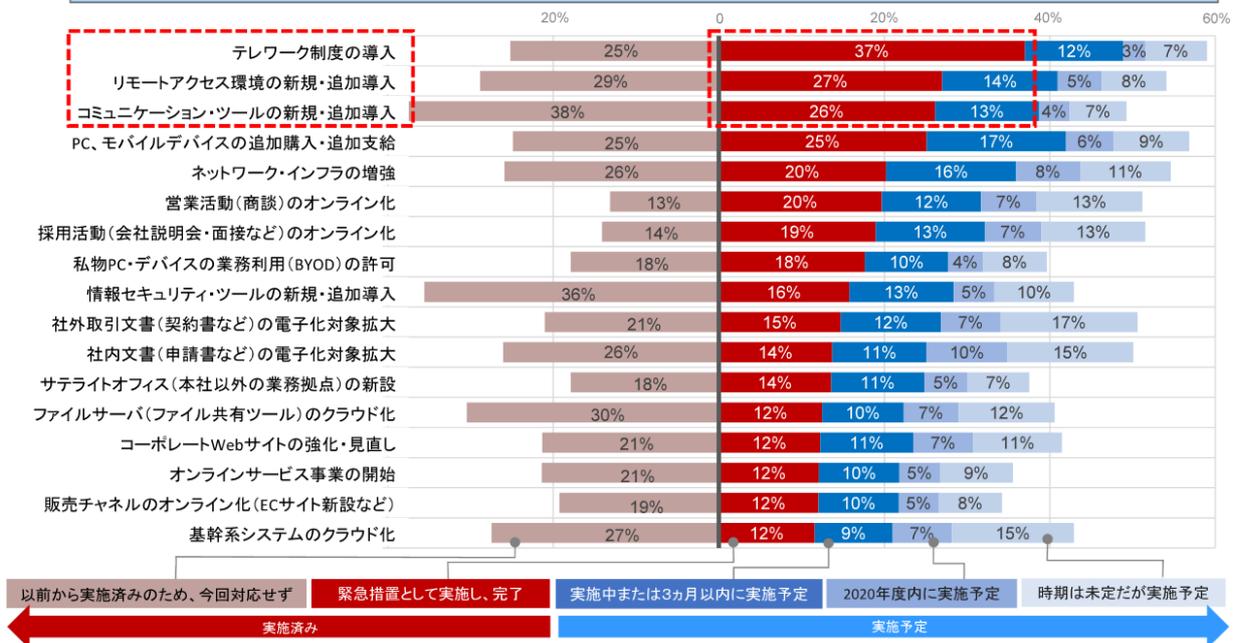
しかしながら、一部報道では、以前と大きな差のない通勤ラッシュの映像が流れ、契約文書作成・押印業務等を理由に出勤するという会社員へのインタビューが取り上げられた。企業への調査(図表2)にもある通り、中長期的に実施が検討されている対策としては、「社外取引文書(契約書など)の電子化対象拡大」「社内文書(申請書など)の電子化対象拡大」といった文書の電子化に関わる項目が上位となっている。

本当の意味でのテレワークの実現において、ペーパーレス化は大きな課題の一つである。本稿では、改めてペーパーレス化とは何か、また、実現するにあたってのポイントについて整理した。

図表1 新型コロナウイルス感染対策として実施済の緊急対策

Q 今回の新型コロナウイルス感染対策として、あなたの勤務先で実施した(または実施予定の)緊急対策を教えてください。

■ 今回の新型コロナウイルス感染対策で、緊急措置として実施したIT施策の上位は、テレワークやリモートアクセスの対応など、社員の働き方とコミュニケーションに関する施策が上位を占めた。

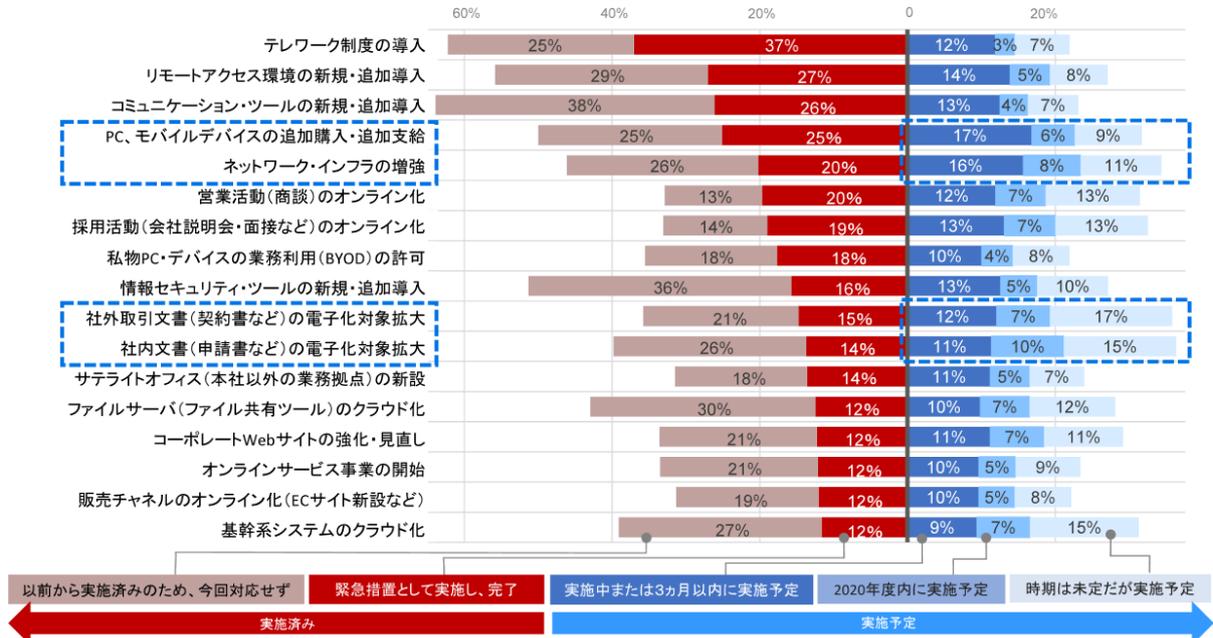


(出典) ITR「コロナ禍の企業 IT 動向に関する影響調査」(2020年4月調査)

図表 2 新型コロナウイルス感染対策として今後実施予定の緊急対策

Q 今回の新型コロナウイルス感染対策として、あなたの勤務先で実施した(または実施予定の)緊急対策を教えてください。

- 直近3か月で実施予定の多い施策は「PC、モバイルデバイスの追加購入・追加支給」「ネットワーク・インフラの増強」であった。
- 社内および社外の「文書の電子化対象拡大」は「時期は未定だが実施予定」と回答した企業が上位にランクされた。



(出典) ITR「コロナ禍の企業 IT 動向に関する影響調査」(2020年4月調査)

1. ペーパーレス化とは

企業活動では多くの文書を取り扱う。文書には、従業員が作成するメモやナレッジ等の個人文書、企業全体で法律への対応や業務遂行上の記録の保管・保存が必要な共有文書等がある。ペーパーレス化とは、このような文書を電子化(データとして作成・保存)し、パソコンやタブレット等で閲覧することで紙をなくすことをいう。

すべての紙文書のペーパーレス化を一斉に行うことは難しい。段階を設けて、移行していくのが一般的だ。その段階は、大きく3つに分けることができる。(これらは相互に独立しているため、実施順が前後しても問題ない。)

第1段階: 社内文書の電子化

社内の会議で使う資料等の文書印刷をやめる。更に、従来、紙で印刷していた資料等は、パソコンやタブレットで参照、もしくはプロジェクタ等で投影を行い共有する。

第2段階: 社内手続きの電子化

社内で手続きが完結する、紙を使った申請・承認業務(印刷して何人もの承認者に回覧して押印するような社内稟議等)を、電子ワークフローシステムで代替する。

第3段階: 社外取引文書の電子化

社外と取り交わす契約書や取引文書を、電子文書化する。なお、電子化にあたっては、従来法令により書面(紙)での保存が義務付けられていた法定保存文書については、電子データでの保存を容認する e-文書法で定められた「見読性」「完全性」「機密性」「検索性」の担保、電子帳簿保存法で定められた「真実性の確保」「可視性の確保」といった要件を満たす必要がある。

2. ペーパーレス化のメリット

ペーパーレス化することには、主に3つのメリットがある。

(1) 直接コストの削減

紙をデータ化することで、紙代や印刷代が削減できる。また、2016年1月からすべての契約書や領収書は電子保存が可能になったため、一定期間保持が義務付けられていた文書の保管スペースも削減可能となる。少々古いデータではあるが、2012年に総務省がとりまとめた「10のワークプレイス改革の取組(詳細版)」に紹介されている事例では、下記の効果が謳われている。

- 共用キャビネット(6段換算) :69%削減
- 個人サイドキャビネット :56%削減
- 1人当たりの文書保存量 :61%削減

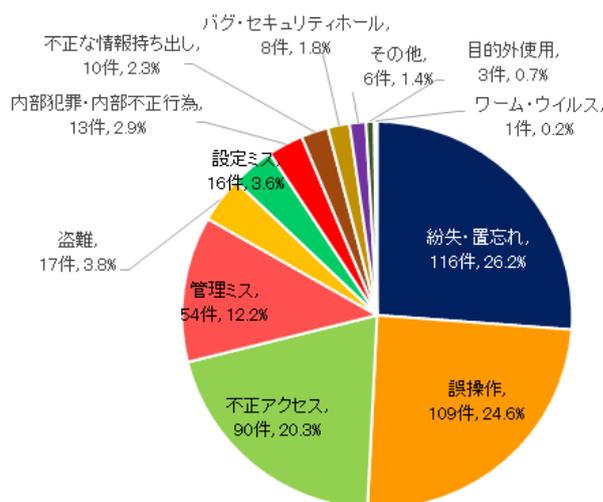
さらに、すべての契約ではないが、電子化することで収入印紙を貼る必要がなくなるため、高額な契約書を多く扱う企業では、収入印紙コストの大幅な削減が見込める¹。

(2) セキュリティの強化

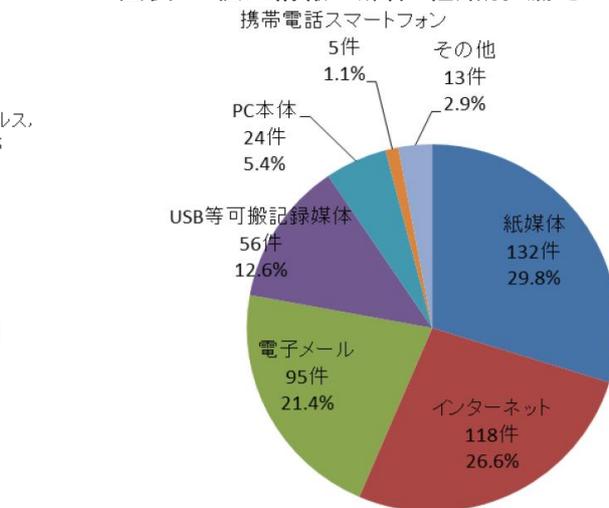
NPO 日本ネットワークセキュリティ協会の「情報セキュリティインシデントに関する調査結果～個人情報漏えい編～(速報版)」(2019年6月)によると、2018年に個人情報が漏えいした媒体・経路別漏えい件数では、「紙媒体」が1位で全体の29.8%で、インターネット(全体の26.6%)、電子メール(全体の21.4%)を上回っている。情報セキュリティ対策と聞くと、「システム」による情報流出漏えい対策を考えがちだが、「紙媒体」による情報漏えいの事例数が最も多い。機密情報が印字された紙の紛失・置き忘れ、FAXによる外部への誤送信などで情報が外部に漏れてしまった事例は枚挙にいとまがない。

また、電子データの場合、参照・更新等の操作を行った場合、基本的にアクセス記録が残る。このため、紙と比べると、誰がいつどのファイルにアクセスしたか等の証跡が辿りやすい。悪意をもってアクセスしようとする者への牽制となり、ペーパーレス化対応がそのままセキュリティ強化の対策となる。

図表3 個人情報の原因別 漏えい件数



図表4 個人情報の媒体・経路別 漏えい件数



(出典)NPO 日本ネットワークセキュリティ協会「2018年 情報セキュリティインシデントに関する調査結果～個人情報漏えい編～(速報版)」

¹ 財務省主税局「令和2年度 租税及び印紙収入予算の説明」によると、日本における収入印紙税は約1兆円にのぼる。

(3) 業務の効率化

Adobe 社の「テレワーク勤務のメリットや課題に関する調査結果」(2020 年 2 月調査)によると、テレワークを実施するにあたり、業務上の課題として感じたこととして最も多かったものは「会社に保管してある紙の書類をすぐに確認できない(39.6%)」だった。

文書をデータ化すれば、いつでもどこからでも、必要な文書を素早く見つけて取り出し利用できるようになる。また、請求書や契約書を電子化することで、書面の印刷・押印・発送に関わる業務を削減することも可能となる。

3. 進まないペーパーレス化

これだけのメリットがありながら、冒頭のデータ(図表 1)でも示した通り、ペーパーレス化が進んでいる企業は 4 割程度にとどまっている現状がある。ペーパーレス化が進まない理由として、以下の 3 つが考えられる。

(1) 導入時のコストと手間

ペーパーレスを実現するためには、新規作成する文書の電子化対応だけでなく、紙で保管されている既存文書の電子化も必要となる。既存文書の電子化を行わない場合、既存文書の保管コストと、新規作成する電子文書の管理コストが二重でかかることになる。

また、文書については、前述のように社内のみで使うものと社外とやり取りするものがある。社内の場合、紙に印刷していた会議資料をタブレットやノートパソコンで参照するよう、業務ルールの変更及び、稟議の電子決済化など、ペーパーレス化する範囲の決定と移行計画の策定が必要となる。社外の場合、相手側も対応が必要となるケースがあるため、相手毎に方法や利用開始タイミングを調整する必要があり、手間がかかる。

(2) ペーパーレス文化が定着するまでの労力

従業員の IT リテラシーが、ペーパーレス文化の定着を阻害する要因となるケースも散見される。例えば、今までは、複数の紙媒体の資料を並べ、その資料を見ながらパソコンで別資料の作成、編集を行うことができたが、ペーパーレスの場合、パソコンの画面上で資料の閲覧も別資料の作成、編集も行わなければならない。このため、ディスプレイやアプリケーションを上手く活用できるようになるまでは、作業効率も落ち、従業員自身もストレスが溜まる可能性がある。これが、ペーパーレス文化定着の壁になる。また、今まで紙で回覧していた稟議書や請求書等、決裁文書にまつわるオペレーションが変わると、その説明・導入・浸透までの教育やサポートには、相応の時間と労力がかかる。

(3) 電子化できない契約書面

近年、法改正も進み、ほとんどの書類は電子化による保管が認められている。しかし、たとえば、宅建業法における重要事項説明書や賃貸契約書等の一部の書類は、現在も電子化が認められておらず、ペーパーレス化することはできない。このため、どの文書がペーパーレス化できるかという整理は必須である。

4. ペーパーレス化の導入ステップと事例

ペーパーレス化は、前述の懸念・課題を段階的にクリアしないと実現できない。

「(1) 導入時のコストと手間」、「(3) 電子化できない契約書面」については、業務フローを俯瞰し、文書種別、工程、手段を整理し、導入コストとペーパーレス化によって享受できるメリットを比較しながら、導入計画の策定を行う必要がある。その過程で、セキュリティ方針の見直しや、場合によってはハードウェアやソフトウェアの調達が発生する可能性もある。また、同時に電子帳簿保存法による各種申請や届け出が必要になる可能性もある。

「(2)ペーパーレス文化が定着するまでの労力」については、今までの仕事の方法を変えることに抵抗があり、ペーパーレス化に対して消極的な従業員がいる場合、トップによる強い決意の表明と、強力なリーダーシップをもって推進する必要も出てくるだろう。

しかし、これらのハードルを乗り越えれば、ペーパーレス化がもたらす多くの恩恵を受けることができる。それによって、組織の生産力をさらに高め、ビジネス効率を上げることができる。

政府は、民間企業間でのペーパーレス化・オンライン化の実情を調査し、法令等の改正を進めるため、日本経済団体連合会会員企業を対象として、書面・対面なしで取引を完結させている事例を収集した²。それによると、デジタル技術を用いることで、従来、書面・対面を必要としていた取引を単にペーパーレス化・オンライン化するだけでなく、生産性向上、品質の向上、セキュリティ強化につなげている事例も多数存在することが確認できる。

【ペーパーレス化事例 1】電子サイン認証によるペーパーレス銀行取引

印鑑照合に替わる本人確認方法として、サイン入力端末(専用パッド)を導入することで、顧客の書類記入や押印が不要となるため、記入負担と受付時間が減少。ペーパーレス化により、書類確認や記帳などの事務処理にかかる時間と不備が減少といった効果があった。

【ペーパーレス化事例 2】不動産賃貸に係る契約のオンライン化

不動産の賃貸契約について、契約書の電子化、パソコンやスマートフォンを用いて非対面での契約締結を実現。契約書面の郵送コストの削減、契約手続きのスピード化、紛失リスクの低減といった効果が得られた。

5. おわりに

Twitter Japan は「COVID-19 の流行期間中、社員やパートナーの安全を守るための取り組み」(2020 年 5 月)の中で、「新型コロナウイルスの感染拡大に直面し、Twitter はいち早く在宅勤務モデル(以下、Work From Home = WFH)を導入した」「WFH が可能な職種や状況にあつて、この先も WFH を継続したいと望む社員については、会社としてその意向を尊重」という方針を発表した。また、前出の Adobe 社の調査によると、国内ではテレワーク経験者の 9 割以上がテレワークを継続実施したいと回答している。³ 今後、政府が推奨する「新しい生活様式」を実践していく中で、多くの企業において新しい働き方のスタイルとしてテレワークが拡大し定着していくことは間違いないだろう。本当の意味でのテレワークを実現するためには、ペーパーレス化は必須の要件となる。

進化したデジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革すること、という意味の「デジタルトランスフォーメーション(DX)」は、今後更に進化し続けていく。デジタルトランスフォーメーションを推進していく上でも、「紙」から「データ」への転換は不可避である。新型コロナウイルス対策として広まったテレワークをきっかけに、自社のペーパーレス化の取り組みを進め、それが業務改革、風土改革につながる事が理想である。このようにデジタルトランスフォーメーションを推し進めることができれば、ビジネス上の競争優位も確立できるであろう。

² 内閣官房 IT 総合戦略室作成「民・民手続におけるデジタル化の取組」(2018 年 3 月)

³ Adobe 社の「テレワーク勤務のメリットや課題に関する調査結果」(2020 年 2 月調査)によると、テレワークの経験者に今後、定期的にテレワークを実施したいかを聞いたところ、「積極的に実施したい」が 52.6%、「どちらかというを実施したい」が 40.6%と合わせて 93.2%が今後も継続的に実施していきたいと回答。

(参考文献)

ITR「コロナ禍の企業 IT 動向に関する影響調査」(2020 年 4 月調査)

総務省「10 のワークプレイス改革の取組(詳細版)」(2012 年)

財務省主税局「令和 2 年度 租税及び印紙収入予算の説明」(2020 年)

NPO 日本ネットワークセキュリティ協会「2018 年 情報セキュリティインシデントに関する調査結果
～個人情報漏えい編～(速報版)」(2019 年 6 月)

Twitter Japan「COVID-19 の流行期間中、社員やパートナーの安全を守るための取り組み」(2020 年 5 月)

Adobe「テレワーク勤務のメリットや課題に関する調査結果」(2020 年 2 月調査)

内閣官房 IT 総合戦略室「民・民手続におけるデジタル化の取組」(2018 年)

— ご利用に際して —

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。
- また、本資料は、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一的な見解を示すものではありません。
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず出所:三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡ください。