

# Case Study

LABORATORY FOR KNOWLEDGE  
**Know/bo**

No.08

C u s t o m e r S u c c e s s

株式会社サイゼリヤ 様

複数のオフィス拠点を行き来する  
先進のワーキングスタイル。

全社協業の命綱 ワークフローシステムを  
機能制限から解放した「ワークフロー-EX」。



品質とリーズナブルな価格の両立をセールスポイントに、国内外に1000店を超えるイタリア料理チェーン店「サイゼリヤ」を展開する株式会社サイゼリヤ。同社では早くからワークフローシステムを利用してきたが、文書添付制限やパフォーマンス低下で、日々の利用に少なからぬ支障が生じていた。そこで同社は新システムの導入を決断。

3製品を有力候補として選び出し、15項目にわたる綿密な比較検討した結果、総合点数で1位となった株式会社ナルボの「ワークフロー-EX」が採用された。導入の結果、文書添付に関する制限やパフォーマンス低下が完全解消されるとともに、起案や回覧処理の迅速化が実現。主管部門である総務部の作業負荷が大幅に軽減した。それとともに稟議内容に関する意見交換をシステムが支援、協業の深化も実現している。

## 複数のオフィス拠点を行き来する 自由度の高いワーキングスタイルを推進

株式会社サイゼリヤは国内、海外に1000店以上の店舗を構えるイタリア料理チェーン店である。常にそのビジネスはニュースに満ちており、直近では日替わりランチ500円を全店統一、同時間帯で実現した。ハンバーグと料理一品におかわり自由のスープがついたランチをワンコインで食べられるとあって、マスコミでも大きな話題となった。

同社は埼玉県吉川市に本社を構えているが、オフィス拠点は首都圏全体に広がっており、ライン部門、スタッフ部門に関わらず、必要に応じて拠点を移動しながら業務を進めている。株式会社 サイゼリヤ 社長室 広報課長 池田広行氏は、次のように語る。

「どのオフィス拠点もフリーアドレスシステムを採用、社員は出勤したオフィスからネットワークにログインすれば、どこでも自分の仕事ができる、自由度の高いワークスタイルを確立しています」

## 既存のワークフローシステムの 文書添付に大きな課題

そのようなワークスタイルを取っていたため、また、サービス業で週末も就業日である勤務形態のため、稟議、決裁を必要とする各種業務

も、早くからシステム化を果たした。同社では承認を依頼する上司や部門が同じオフィス拠点にいるとは限らず、時間的にも顔を合わせられない可能性があるからである。つまり、ワークフローシステムは全社協業の命綱的存在だったが、最初に導入したパッケージは、使い勝手の点で柔軟性に欠けていた。

同社でワークフローに載せる業務には、主に文書の稟議や海外出張申請書の承認などがある。文書によって詳細は異なるが、おおまかな流れとしてはまず事前審査として、起票者が所属する部門の上長や経営企画部に提出し、そこで承認が得られれば総務部に提出、ここで文書としての体裁がさらに整えられた上で、商品部や店舗開発部などの関係部門への回覧、そして経営層での決裁となる。ワークフローをシステムで展開する際に不可欠なのが文書添付だが、既存のワークフローシステムは添付できるファイルの種類や容量に制限があった。そのため容量の大きいファイルは添付できなかった。また添付可能でも容量が大きいとファイルが開かない、動作が遅くなるなどの不便が生じていたため、総務部でファイルの種類を、たとえば画像ファイルをPDFに変える、カラーファイルを白黒ファイルにするなどして容量を小さくする付加作業が生じていた。株式会社 サイゼリヤ 総務部 課長 伊藤保雄氏は、直面していた課題を次のように語る。「稟議、決裁を必要とする案件は多いときで1日20件程度発生し、

## ユーザープロフィール



創業者がローマのイタリア料理店で受けた豊かな食文化への感銘を皮切りに、サイゼリヤの歴史は始まった。以来40数年間、同社はロマンの実現に向けて不可能への挑戦を続けてきた。気軽に来店できるイタリア料理専門店として、リーズナブルな価格での提供やチェーン店化を推し進め、現在ではナショナルチェーンの規模を達成。自社で責任を持って食材の加工を行えるまでになっている。川上(産地)から川下(店舗)まで一貫して品質管理を行う独自の製造直販システムの構築によって、品質とリーズナブルな価格の両立を維持、「外食業」の常識にとらわれない高い生産性で業界内外の注目を集め続けている。



イタリアンワイン&カフェレストラン  
**サイゼリヤ**

社 名：株式会社サイゼリヤ

所 在 地：埼玉県吉川市旭 2-5

資 本 金：86億 1,250万円

設 立：昭和 48 年 5 月 1 日

従 業 員 数：正社員 1,999人(2012年8月期・単体)

準社員 7,165人(2012年8月期・単体)

事業概要：イタリア料理店「サイゼリヤ」をチェーン展開するフードサービス業

U R L：http://www.saizeriya.co.jp/

文書の誤字脱字をチェックしたり、添付ファイルを軽量化する付加作業で、1件あたり20～30分かかっていました。他にも行うべき業務は多々あり、ワークフローに時間を割かれることに問題を感じていました」

また、既存システムは当事者が承認ルートをそのたび設定する必要があり、稟議文書をワークフローに載せるまでに時間がかかる上に、設定漏れや設定間違いがよく発生していた。

さらに、承認プロセスで発生する差し戻し行為や条件付き承認などが思いどおりに行えず、ワークフローシステムだけで業務を完結させることが難しかった。

そうした中、経営層からワークフローシステムのパフォーマンスについて検討要請が出た。経営層は国内はもとより世界中を飛び回っているため、常にネットワーク回線が良好というわけにはいかない。それでいて承認行為はすべて経営層に集まってくる。時間が貴重ということもあり、パフォーマンス向上は切実な要望だった。

## 15項目を比較、総合評価で1位となった「ワークフロー-EX」を採用

そこで、既存システムも導入して数年が経過したこともあり、同社が理想とする運用形態を満たすべく新システムの導入を検討することになった。主管部門である総務部では、検討にあたって重要な要件として、差し戻し先の選択ができること、条件付き承認コメントの送信ができること、添付ファイルの種類や容量に制限がないことなどを挙げた。具体的には3製品を有力候補としてピックアップし、これらが実現可能かを見た。これら以外にも価格、回覧状況確認など12項目の比較検討要件を挙げ、同社の要求を満たすかあるいは標準機能範囲内で可能なら2点、要求の一部が満たされているかオプションで可能であれば1点、要求を満たすことが不可能であれば0点として積算した。その結果、総計で25点を獲得して1位となり、採用されたのが、株式会社ナルボの「ワークフロー-EX」だった。株式会社 サイゼリヤ 総務部 部長 大橋芳樹氏は、選択の理由を次のように語る。

「普段から業務で使用しているExcelやWordなどのOfficeファイルがそのまま、それも容量制限なく添付できたのはナルボの『ワークフロー-EX』だけでした。Webアプリケーションベースのシステムが増えつつありますが、それではワークフローのあり方が大きく変わって業務効率の低下を招くため、望みませんでした。最善の運用を考えたらこの製品だったのです」

さらに「ワークフロー-EX」営業担当者の対応も高く評価された。疑問点を速やかに解消しながら配慮あるサービスを提供。これによって導入後も信頼して利用できる製品として認められたことが、採用を大きく後押しした。

## 回覧処理の効率化と稟議の深化を実現。文書添付の制限も完全に解消。

今回、同社は「ワークフロー-EX」導入の機に合わせて、文書稟議のしくみを体系的に整理した。大きく2系統ある。方針稟議と呼ばれるのは、プロジェクトを起案し、その予算を決定するための稟議である。一方、実行稟議と呼ばれるものは、プロジェクトの施行を確認するための稟議だ。プロジェクトの種類や予算金額によって、方針稟議と実行稟議の双方が必要なもの、実行稟議だけでよいものが定められた。

## 【ご対応いただいた方々】



総務部 部長 大橋芳樹氏



総務部 課長 伊藤保雄氏



総務部 主任 長谷川紀子氏



社長室 広報課長 池田広行氏

Knowlbo/Groupware

# WorkflowEX

2012年に入って本格的に導入を決定、約4ヶ月間の構築期間を経て、7月より「ワークフロー-EX」を基盤とする新しいワークフロー運用がスタートした。そこでは上記の方針稟議と実行稟議、決裁書と海外出張申請の計4種の業務が載せられており、ユーザー数は140名を数える。

導入からほぼ1年が経過した現在、その効果を伊藤氏は次のように語る。

「起案者は、承認ルートを一一つ画面上で選択しなくても、『ワークフロー-EX』上にあらかじめ設定したパターンを選べばいいだけになりました。ワンアクションですむ上に設定ミスがなくなりました。また、どういう種類のワークフローかもシステム上で自動補完してくれるので、起案者は過去の実績を自分で調べる必要がありません」

伊藤氏を補完して、株式会社 サイゼリヤ 総務部 主任 長谷川紀子氏は次のように語る。

「添付ファイルに関する懸念が解消しました。必要なファイルを容量無制限で添付できるようになり、容量を削減する付加作業がなくなったため、総務部でのワークフローチェックにかかる時間が1件あたり5分程度になり、大きく負荷が軽減しています」

また、承認者の観点からも、差し戻し先を自由に選んだり、承認の条件をコメントで書き加えることができるようになったため、承認の対象となっている稟議の中身について深い議論ができるようになったという。特に、文書に紐づけて利用できるコミュニケーションログが有効活用されており、これを使って起案者と承認者が活発に意見を交換し、稟議内容を深化させているようだ。

加えて、ワークフロー管理者としても、総務部が力を発揮できるようになった。システム上でワークフローの進捗管理をきめ細かくチェックでき、承認の遅延が発生している場合はピンポイントで督促メールが発行できるようになった。決裁にかかる時間そのものは変えていないが、回覧処理にかかるムダな時間がなくなったという。

新システムへの更改以降、経営層からのパフォーマンス向上要望は聞かれなくなった。変化の激しい外食業界で優位を維持し続けるべく、社員全体がダイナミックに動くサイゼリヤの先進ワーキングスタイルを支えることができたのは「ワークフロー-EX」だった。

お問い合わせ先

LABORATORY FOR KNOWLEDGE  
**Knowlbo**

株式会社ナルボ

<http://www.knowlbo.co.jp/>

〒150-0012 東京都渋谷区広尾1-10-4 越山LKビル2F