

Case Study

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Know/bo

No.02

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

沢井製薬株式会社様 内部統制強化の一環で 構想された決裁の業務ワークフロー化。 Excel活用でユーザー部門による 運用保守が可能と「ワークフローEX」を選択。



ジェネリック医薬品のトップブランドとして躍進を続ける沢井製薬株式会社。同社では、ここ数年、より信頼される企業をめざすという社内目標のもと、内部統制強化に努めており、その一環として社内決裁案件のワークフローシステム化が決定した。ここで第1に掲げられた要件は、ユーザー部門で管理できること。複数の候補製品を検討した結果、“Excelを活用して、情報システム部門の手も借りることなく開発・運用保守できる”株式会社ナルボの「ワークフローEX」を選択。結果として大幅な業務効率向上が実現、同社は全社ワークフロー基盤としても「ワークフローEX」を採用することになった。

内部統制強化の一環で 新たなワークフローシステム導入を模索

ジェネリック医薬品という言葉をよく耳にするようになった。これは、新薬(先発医薬品)の特許期間が満了した後に発売される後発医薬品だ。新薬と同じ有効成分、同等の効き目でありながら、開発コストが抑制できるため、安価に提供できるという利点を持つ。

このジェネリック医薬品分野でトップブランドとして躍進しているのが沢井製薬である。ジェネリックメーカーの中でもトップクラスの規模を誇る工場と最新設備を整え、適確で豊富な情報を医療関係者や患者さんへ迅速に伝える医療情報提供人材を重視。それはまさに、「なによりも患者さんのために—patients first—」という同社の企業理念の実践となっている。

ここ数年同社は、より信頼される企業をめざすこと、顧客満足度を向上することを重要な社内目標に掲げてきた。そのための取り組みとして内部統制の強化があったのだが、ここで浮上した課題の一つに決裁事項プロセスがあった。

同社では、勘定科目とその金額によってそれが稟議案件であるか、権限者による決裁案件であるかを決定する。これは決裁基準表という社内規定に基づいて運用されることになっていたのだが、現実にはほとんどが稟議案件として扱われていた。これでは重要度

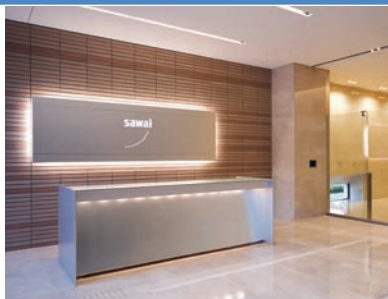
に応じた迅速な意思決定が行えない上に、規定と現実の運用の乖離が生じており、内部統制上好ましくない。また、すでにシステム化されていた稟議案件に対して、決裁案件は紙ベースでのプロセス処理が前提となっていた。

そこで同社は、決裁案件に関しても、わかりやすく処理可能で、コンプライアンス向上も期待できるワークフローシステムの構築を決断した。これはまた、ライン部門が働きやすい環境を整えることで顧客満足度向上に貢献するという本社部門の共通目標に合致した取り組みでもあった。

ユーザー部門で運用・保守が可能な 「ワークフローEX」を選択

では具体的にどうシステムを構築するか。稟議案件で利用しているワークフローシステムは、外部のシステム・インテグレータが構築したもの。その事業者はすでに開発から手をひいており、そこに決裁案件処理機能を追加するのは困難だった。そのため新規導入を検討することになったのだが、同社が要件として第1に掲げたのは、“ユーザー部門で、運用・保守が可能であること”だった。稟議のワークフローシステムでは、外部構築であるため、フォームの変更や追加もままならないという歯がゆい経験をした。業務処理スピードや効率を考えると、社内で、それもユーザー部門内で、フォーム開発から

ユーザープロフィール



「真心をこめた医薬品を通じ、人々の健やかな暮らしを実現する」
「創造性を追求し、革新と協調により社会と共に成長する」
「お役に立ちたいという心を持ち、なくてはならない存在になる」
これらの企業理念を「使命」「挑戦」「願い」として、沢井製薬は常に患者さんの目線に立って、ジェネリック医薬品市場を牽引し続けている。

sawai

沢井製薬株式会社

社 名：沢井製薬株式会社
所 在 地：大阪市淀川区宮原5丁目2-30
資 本 金：115億165万円
設 立：1948(昭和23)年7月1日
従 業 員 数：861名(連結ベース)
事 業 概 要：医薬品の製造販売及び輸出入
U R L：http://www.sawai.co.jp

ワークフロー設計、実装まで行えることが理想だった。そうした中で選ばれたのが株式会社ナルボの「ワークフロー-EX」だったのである。検討にあたった沢井製薬株式会社 総務部 リーダー 中堀昌宏氏は、次のように語る。

「決裁案件のワークフローシステムは、総務部門がフロントに立って開発・運用にあたるのが決定していました。3製品ほど候補となるワークフローシステムを見ましたが、他社製品はフォーム開発を外部に依頼しなければなりません。その点、ワークフロー-EXはExcelでフォーム開発が行える上に、ワークフローの実装でもこのツールの持っている機能を活かします。Excelさえわかれば、情報システム部門の手も借りることなく自分たちで面倒を見られるというのが最大の魅力でした」

さらに、「ワークフロー-EX」は汎用性の高い設計となっており、決裁案件のみならず、承認や階層にしたがった情報共有が必要な業務であれば幅広く適用可能という判断も、採用を大きく後押ししたという。実際、新しいワークフローシステムは、決裁案件業務に先立つ形で別の業務からスタートを切ることになった。

ユーザー部門のみでシステム化を実現 業務処理スピードが大幅に向上

本番稼働を果たしたのは2008年10月のこと。別の業務というのは、社有車両関連の社内申請業務である。同社では最前線の医療情報提供者(以下、MR)向けに1人1台社有車が割り当てられており、その台数は約300台に上る。従来は、車両の新規申請や登録情報の変更に関して、メールやFAXなどさまざまな形式で書類が総務部に届けられ、時間もかかりがちだったが、これをシステム化したのである。最初は対象ユーザー部門を絞ることで、より円滑な導入をめざそうという意図がここにはあった。

その戦略は功を奏し、車両関係の書類申請業務はすぐ軌道に乗った。またその後対象業務範囲を広げ、現在、7種の車両関係申請業務、2種の決裁案件業務、人事申請案件業務、設備申請案件業務が、「ワークフロー-EX」の上で動いている。MRは出先からモバイルPCを使ってこれを活用することもできる。この仕組みを、実質1ヵ月間で中堀氏がほぼ1人で作り上げたそうだ。

中堀氏は語る。

「導入により業務処理スピードは半分以下になりました。特に新規車両手配が迅速に行えるようになり、全国に8支店、11営業所ある活動拠点へ時機を逃さず配車できるようになっています。当社はMRの増強に力を入れており、彼らの機動力ある営業活動を支えるためにも、こうした後方支援は重要なのです。

また、紙ベースで保管していた申請書類が完全に電子化されたために総務部門内で保管でき、過去の書類の検索が容易に行えるようになりました。従来は、本社から離れた倉庫から取り寄せて探す必要があったため、非常に時間も労力もかかっていました」

さらに同社では、今後各種申請処理業務のワークフロー化を進めていく予定になっている。その中には顧客対応案件もあり、スピードの向上や準備の円滑化により、さらなる顧客満足度向上が望めると

【ご対応いただいた方】



沢井製薬株式会社
総務部 リーダー
中堀昌宏氏

Knowbo/Groupware
WorkflowEX

既存のExcel シートの申請書をそのまま使える、 ペーパーレスのワークフロー申請システム 「ワークフロー-EX」

「ワークフロー-EX」は、ExcelやWordで作成した稟議書をそのままワークフローに載せることができる、使い勝手のいい画期的なワークフローシステム。「紙」の稟議書でのやりとりは、非効率ながらこれまで慣れ親しんできた処理を大きく変更するには、習熟に時間がかかります。「ワークフロー-EX」なら、今お使いの稟議書原本であるExcelファイルをそのまま使って、「紙」でのフローを簡単にシステム化できます。

期待しているという。

ここでの実績が評価され、「ワークフロー-EX」は、2010年4月に切り替えが予定されている稟議ワークフローシステムの次世代基盤としても活用されることが決定した。決め手となったのは、ライセンスさえ追加購入すれば、多大な工数をかけることなくシステムが短期構築できるという点だった。

また、従来の稟議ワークフローシステムは、ルート設定などで入力部分が多くユーザーに多大な負荷がかかっていた。しかし「ワークフロー-EX」であればExcelとの連携により、入力項目によるフォーム展開やルート選択などがすべて自動化できる。これにより、ユーザー数はここで一気にほぼ全社員に等しい800名規模となり、同社で階層承認を必要とするすべての業務が「ワークフロー-EX」上に一本化される予定だ。

よりわかりやすく使いやすいワークフローシステムの提供で、ライン部門が本業に集中できる環境を提供し、それにより顧客満足度のさらなる向上を支援する。沢井製薬の全社ワークフロー基盤選択の陰には、同社本社部門の高い志があった。

お問い合わせ先

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Knowbo

株式会社ナルボ
<http://www.knowbo.co.jp/>
〒150-0012 東京都渋谷区広尾1-10-4 越山LKビル2F