

総務・人事・企画・IT部門のコラボレーションにより 企業文化に合わせた働き方改革を推進

JBS独自の「ワークスタイル変革コンサルティングサービス」により
「人」を起点とした Office 365 の導入を実現



(右より) 明治安田生命保険相互会社 情報システム部 ITアーキテクト 伊藤 寛氏、同部 ネットワーク基盤グループ 主席スタッフ 平田 泰之氏

生命保険を中心にさまざまな総合保障サービスを提供している明治安田生命保険相互会社(以下、明治安田生命保険)では、Office 365 の導入成果を最大限に高め、働き方改革を推進するため、JBS独自の「ワークスタイル変革コンサルティングサービス」を活用しました。

【会社概要】

グループ全体、約 48,000 名が Office 365 を利用する明治安田生命保険

● 明治安田生命保険についてご紹介ください。

明治安田生命保険は、1881(明治14)年の創業以来125年に渡ってお客さまの安心を守ってきた旧明治生命と旧安田生命が、2004年1月に合併して誕生した生命保険会社です。日本の生命保険会社として最も歴史と伝統があり、生命保険事業のパイオニアとして、相互扶助の精神を貫くとともにお客さまを大切にする会社に徹し、生命保険を中心にクオリティの高い総合保障サービスを提供しています。

● 今回、JBSのワークスタイル変革コンサルティングサービスをご利用いただきましたが、まずはOffice 365の利用状況について教えてください。

当グループでは、2019年、Microsoft Exchange サーバの更改に合わせて、Office 365 をグループ全体で導入しました。利用者数は、職員約15,000名、営業職員約33,000名、合わせてグループ全体で約48,000名となります。

現在、利用もしくは利用を予定しているのは、Officeアプリケーションをはじめ、Microsoft Exchange Online、Microsoft OneDrive、Skype for Business(以下、Skype)、Microsoft SharePoint Online(以下、SharePoint Online)、Microsoft Teamsとなります。

【利用状況】

企業文化に合わせた Office 365 の導入を進めるため
コンサルティングサービスを利用

● 具体的には、どのようなコンサルティングを受けたのでしょうか。

簡単に言うと、明治安田生命保険グループ全体で Office 365 を導入するにあたり、一般的な使い方だけでなく当グループの企業文化に合わせて、どのように導入・活用を進めれば良いのか「入れ知恵」をしてもらいました。

もう少し詳しく説明すると、いわゆるシステム導入のコンサルタントサービスとは異なり、



明治安田生命保険相互会社

代表者：取締役会長 代表執行役 鈴木 伸弥

取締役 代表執行役社長 根岸 秋男

本社所在地：東京都千代田区丸の内 2-1-1

創業：1881年7月9日

総資産：39兆5,308億円(2020年3月末現在)

従業員数：43,676人(うち営業職員(33,000人)

(2020年3月末現在)

事業概要：各種生命保険の引受・保全、資産の運用などの生命保険業および付随業務など

コンサルティングプロセスの概要イメージ



「人」を起点とした Office 365 の活用によるカスタマージャーニーを描き、業務の to-be モデルを構築して利用シナリオとして落とし込む作業と、それにとまなう進捗管理やプロジェクト管理を支援してもらいました。

コンサルティングサービスの進め方は、概ね上の図のイメージとなります。

● to-be モデルの構築とは、具体的にどのようなイメージとなりますか。

Office 365 導入前の業務プロセスにおける課題を各部門の現場にヒアリングし、Office 365 を活用したコミュニケーションやコラボレーションによって業務を高度化するための利用シナリオを作成してもらいました。そのシナリオを各部門に説明して、to-be モデルを完成させていくというプロセスとなります。

【導入経緯】

Office 365 の活用により業務改革や働き方改革を実現する手法に期待

● コンサルティングサービスを利用した経緯を教えてください。

明治安田生命保険では、当社の基本的な理念を示す新たな企業理念「明治安田フィロソフィー」を具現化していくため、「成長性」「収益性」「健全性」のバランスを取りながら、企業価値の安定的かつ着実な向上を実現するための3か年プログラム「MYイノベーション 2020」に、2017年4月より取り組んできました。

今回の Office 365 の導入も単なるツールやシステムの導入ではなく、3か年プログラムの取り組みの一環として、本社業務の改善、人事改革、総務改革という3つを軸とした「業務の高度化やイノベーションへの

貢献」の実現をコンセプトとしています。

具体的には、コミュニケーションの活性化を図りながら、業務の余力創出、デジタル化促進による業務資産のスリム化、さらには一人ひとりが誇りとやりがいを感じながら活き活きとチャレンジングに働く状態であるワーク・エンゲージメントの向上などを図ることが本質的なねらいとしてありました。

そのため、JBS からコンサルティングサービスの提案を受けた際、総務や人事や企画部門と連携しながら、業務改革や働き方改革を実現するのに有効な手段になると期待し、Office 365 の導入支援と合わせて、JBS に協力を依頼しました。

● ほかに比較検討したサービスなどはありましたか。

Office 365 の導入をサポートしてもらうベンダーを選定する際に、JBS 以外のベンダーから同様の提案を受けることはなく、ほかに比較検討したサービスなどはありませんでした。

● 社内で同様の対応をするのは難しかったのでしょうか。

便利なツールを導入してマニュアルを提供するだけでは働き方は変わりません。しかし、私たち IT 部門はツールやシステムの機能を説明するのは得意なのですが、限られた時間とリソースでさまざまな部門のすべての業務を事細かく理解することは難しいという現実があります。一方、業務部門は詳細な機能の説明を受けても、その機能を自分たちの業務へとどのように落とし込んでいけばいいのか、上手く応用できません。

また、私たちが実際に Office 365 を導入した企業の様子を見学した際、参考になる部分はとても多かったのですが、先進的な利用方法を見れば見るほど業種や社風の違いを感じたり、業務環境や社員のリテラシーなどからここまでは今の当社では実現が難しいと感じる場面も多く、どのように自

社の社風や文化、業務に合わせて導入を進めればいいのかと考えさせられる場面もありました。

このようなギャップを埋め、広い視野を持ちながら、限られた時間とリソースで新しいツールの導入効果を最大限に高め、それを継続的に発展させていくために、業務改革と連携したインフラの整備を進めるという JBS からの提案はとても有用であると考えました。そして、これまで JBS が培ってきたさまざまな業種や業務における経験やノウハウも含めて取り込むことができるということにも期待をしました。

【評価】

総務、人事、企画、IT 部門が共通認識を持てる 利用シナリオを評価

● コンサルティングサービスへの評価をお聞かせください。

利用シナリオにより総務部門や人事部門、企画部門の担当者でも、導入後の世界観を五感でイメージしやすくなったことで、どのように業務が変わり、どのような省力化や効率化が実現されるのか、具体的な効果を実感してもらえるようになりました。その結果、Office 365 の導入に関して現場の理解を得たり、現場からの意見や要望を取り入れたり、実際に業務に落とし込む作業が、スムーズに実施できるようになりました。

働き方改革には明確なオーナーがおらず、総務、人事、企画、IT 部門が共同で推進するプロジェクトを後押ししてくれたことは間違いありません。

また、どのように Office 365 を活用して業務が改善されるのか、刷新されるのか、既存の業務課題やボトルネックを起点とした改善シナリオを見ながら議論ができるようになったことで、業務を1つの点や機能として捉えるのではなく連続したプロセスで捉え、自社の文化や社風に合わせた活用方法を模索できるようになりました。

システムインフラの導入に関しても、業務ベースで重点ポイントやリスクを分析しやすくなり、インフラの品質を高めることにもつながっています。

このような結果、Office 365 による働き方改革を進める上での大きな推進力となり、将来的にシステム活用の幅を広げていくロードマップを描くこともできました。

● 具体的なシナリオのイメージをご紹介ください。

シンプルな例で紹介すると、たとえば当社の場合拠点が分散しており、1か所に統合できればいいのかもしれませんが、すぐに実現するのは難しいのが現状です。そのため、これまで複数拠点の関係者で会議を行うとなれば移動という時間と手間を消費していました。さらに、会議のための資料を印刷したり、ソーティングしたりするという手間や資材も消費していました。

これを Skype による Web 会議で置きかえることができれば、移動時間を確実に削減できます。また、SharePoint Online でどこからでも資料データへとアクセスできる環境が構築されれば、資料準備のための手間と時間の削減にもつながります。



明治安田生命保険相互会社
情報システム部
ITアーキテクト
伊藤 寛氏



明治安田生命保険相互会社
情報システム部
ネットワーク基盤グループ
主席スタッフ
平田 泰之氏

このように創出された隙間時間を別のコア業務に当てることができるようになれば、残業時間の削減や業務に集中できるという成果が見込めますが、Skype の使い方や SharePoint Online の機能を説明・紹介しただけでは、業務部門では実際の業務の流れや組み合わせで、その成果を想像することは難しいでしょう。また、シナリオで見るとペーパーレス化が目的ではなく、業務を効率化するための手段であるということも理解しやすくなります。

【JBSへの期待】

継続的な Office 365 のサポートに期待

● 要望や期待があればお聞かせください。

今回、Office 365 の導入という最適なタイミングでワークスタイル変革コンサルティングサービスを利用できたことで、業務改革と連携したインフラ整備を迅速かつ円滑に進めることができました。

JBS には感謝しており、今後も引き続き Office 365 の運用や活用の支援を期待しています。

【 JBS 担当者のコメント 】



金融第1本部
金融1部 2課
西上 光明

大規模な Office 365 導入の提案となり明治安田生命保険様の業務の性質上、要件や構成が複雑な部分もありましたが、多くのマイクロソフト製品導入実績を元に自信を持って提案を行うことができました。

ユーザーの皆さまに最適なシステムを届けたいという明治安田生命保険様の更改にかける思いを提案前から伺っていたので、JBS が推進する Office 365 をベースとした働き方改革支援も提案し、採用いただきました。

無事にシステムリリースを迎えることができましたが、今後常に形を変え進化していくクラウドシステムの利活用を提案し続けられるよう、JBS もこれまで以上に尽力する所存です。



コンサルティング本部
デジタルイノベーション推進室
担当部長 椎名 健治

改革に取り組まれる社員の皆さまからは、まさに現場で起きている業務上の課題を解決したいという熱く前向きなお話を伺いました。その思いに応えられるよう、Office 365 を中心とした IT ソリューションによる解決策を検討し、ご提案させていただきました。

気をつけたことは、利用部門の方に分かりやすいよう、機能ベースではなく業務シナリオベースで to-be 像をお伝えしたことです。

また、Office 365 だけでは解決しきれない課題であっても、ほかの手段も含めた案を提示してディスカッションさせていただき、何らかの解決への道筋をつけられるよう意識して取り組みました。

明治安田生命保険様で働く社員の皆さまが、より無駄がなく生産的な働き方に変革するきっかけになればといたら大変光栄です。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。
- 本事例に記載されている情報は取材時（2020年1月）におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-5520

東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー 20F
<https://www.jbs.co.jp>