

## セルフサービス化の とまどい

研究理事

淀川高喜



オフィスの情報化が進むなか、多くの企業では、社員が自分のことは自分でシステムを使って行うセルフサービス化が当たり前になってきた。その原則は次の3点である。

- ①すべての社員は、1人1台のパソコンを仕事の入り口にして、社内のさまざまな情報にアクセスでき、社内手続きなど自分のことは原則自分でやる
- ②社員は社内の情報を自由に入手でき、組織の境界を意識せずに仕事ができる
- ③業務は即時処理、データは即時共有され、社員はスピーディに仕事ができる

これは、本社の間接部門の社員向けサービス業務をスリム化し、社員自身の日常業務の効率とスピードを高めることで、社員の知的活動の生産性を高めるのがねらいである。

しかし、こうした動きのなかで、社員がとまどいを覚えることも多い。たとえば、セルフサービス化に向けた情報化を率先して行っているある会社でも、ある人が職員を卒業して役員になった際に、思わぬことで大きな悩みを抱えるといったことがあった。

この会社では、全社員に社員ID（認証番号）が付与されていて、社員IDを入力しないと社内的一切のことができないようになっている。役員になるに当たって、その人の社員IDが、職員用から役員用に切り替わることになったのがことの始まりであった。

まず社員証が新しくなった。オフィスには社員証を入り口の読み取り器にかざさないと入館できないのだが、初日早々、読み取り器が新しい社員証を受け付けてくれない。入退館を管理する社員マスターが切り替わるまで

は、旧社員証を使わないと入れないらしい。

また、社内のプリンターから紙一枚印刷するにも、社員証をかざして本人認証をする必要がある。オフィスにたどりついて仕事にならない。

そのときは、悪いことに決算期末が迫っており、前の部門の部長としての仕事が集中する時期であった。社内システムを使って伝票承認や稟議決裁や人事評価を行おうとしたが、旧社員IDは登録が抹消されていて、「該当する社員はいません」というメッセージが出る。慌てて新社員IDを入力すると、「このIDには使用権限がありません」といわれてしまう。システムを使って、たまっている自分の交通費や経費を清算することもできない。しかし、今は決算といえども即時処理が原則であるため、期越えをさせずに処理を済ませなければならない。システムが一切使えないというのは一大事なのだ。

処理をするためには、まず、管理部署に連絡して旧社員IDの登録を復活させてもらわなければならない。近年は情報セキュリティが強化され、社内システムの入り口で社員IDは統合認証されるようになっており、社員IDやパスワードの管理は一元化されているので、そのヘルプデスクに問い合わせた。ところが、それだけではすまなかった。経費関連と総務関連と人事関連とでは社内システムが異なり、システムのなかで管理されている社員IDの更新が別々に行われることがわかった。各システムの担当業務部署も異なるので、どこに何を頼めばよいかも、またわかりにくくなっていた。

こうした苦難を乗り越えて、ようやく社内

システムを使った業務処理のめどが立ったところで、ふと気がついたのは、今後の給料の支給や各種控除などはどう変わるのだろうかということだった。今までは給与明細も、社内システムから自分で照会することになっていたが、今後はどうすればよいか。人事部の給与課に問い合わせると、「3月の職員退職時までの処理はこちらが担当だが、4月からのことは経理部に聞いてほしい」ということであつた。

システムを使わないと仕事も自分のこともすべてできなくなっていて、しかも情報セキュリティ確保のために厳格にID管理が行われている今日の企業において、その狭間にはまり込むと、このような悩みに見舞われることになる。こうしたセルフサービス化は、本社の管理部門の業務を効率化するためだけではなく、本来は全社員の業務生産性を増すために行うものであるが、一歩間違えると、本来業務以外の社員の負担をかえって増すことにもなりかねない、という貴重なヒントではないだろうか。

情報セキュリティや内部統制をはじめとして、企業が全社として負担しなければならないリスク管理のためのオーバーヘッド（間接費）は高まる一方である。これは企業にとって避けられない負担であるが、社員一人ひとりにそれを被せてしまうのは考えものである。社員の自助努力と、サービス部門によるわかりやすい支援、利用者にとって優しい情報システムがうまく噛み合わさることが必要になってきているようだ。

(よどかわこうき)