

Box による新しいワークスタイルの推進

Promotion of New Work Style with Box

齊藤 麻実

要約 日本ユニシスグループでは、多様な働き方を実現することを目的に Box を導入した。その結果、PC へのローカル保存を禁止した状態でも、外出時のコンテンツアクセスが容易になり、社員は働く場所に依存せず業務を遂行できるようになった。それを達成するための利用率向上策として、サービス機能の理解、テナント設定の検討、利用ルール策定と周知徹底等を、導入前から進めてきた。また、導入後の利用定着化のため、経営層によるメッセージ発信、社内ポータルサイトの公開、研修による教育を行い、アンケートで社員の声を集めることで、更なる施策の検討に繋げた。これら活動により、Box 利用率は導入4か月にして9割を超え、以降も高い利用率を維持している。

Abstract The Nihon Unisys Group has introduced Box for the purpose of realizing diverse work styles. As a result, even when local storage on a PC is prohibited, it has become easier to access content when going out, and employees can now carry out their work regardless of where they work. As measures to improve the utilization rate to achieve this, we have been promoting understanding of service functions, examination of tenant settings, formulating usage rules, and thorough dissemination before introduction. In addition, in order to establish the use after the introduction, the management sends a message, the in-house portal site is open to the public, education is provided by training, and the voices of employees are collected by questionnaire, which leads to the consideration of further measures. As a result of these activities, the Box usage rate has exceeded 90% in the four months since its introduction and has maintained a high usage rate ever since.

1. はじめに

2019年、働き方改革関連法が一部施行され、企業は長時間労働の是正や多様な働き方の実現に向けた取り組みを始めている。「働き方改革」がどの企業にとっても重要な課題となり、またその課題を解決するための様々なサービスが出てきている。そして2020年、新型コロナウイルスの世界的な蔓延により、私たちの働き方は大きな変化を迫られることとなった。「いつでも、どこでも、誰とでも」仕事ができる環境を整えて、変化に対応できる仕組みを作ることが急務となっている。

日本ユニシス株式会社とグループ会社（以下、日本ユニシスグループ）では、このような社会情勢変化に伴う働き方改革推進策の一環として、2019年3月よりクラウドストレージ「Box」の導入に着手した。筆者の所属する情報システムサービス部では、グループ企業を含めた全社 Box 導入とともに、導入後の利用促進に重点を置いた諸活動に取り組んできた。

ワークスタイルの変革を行うため新しいサービスやシステムを導入するケースにおいて、導入したものの社員に十分な利活用をして貰えず、当初期待していた導入効果が得られない等の失敗事例がある。当社での Box 導入においては、導入4か月で Box 利用率が9割を超え、以

降も高い利用率を維持している。

本稿では、どのようにして早期に利用率を上げることができたのか、その取り組みについて述べる。2章で Box について説明し、3章で Box 導入時の取り組み内容、4章で Box へのデータ移行、5章で導入後の社内エンドユーザー利用推進に関する取り組み内容を紹介し、6章で更なる「働き方改革」の実践に向けて当社が取り組んでいる Box 利活用事例を紹介する。

2. Box とは

Box はクラウドストレージの機能に加えて、高いセキュリティ機能が実装されており、コンテンツの管理・共有・コラボレーションを促進できるクラウドサービスである^[1]。

2020年11月現在、全世界で100,000社以上、日本国内でも8,000社以上が Box を採用しており、米国政府機関等でも利用実績がある。本章では、Box の特徴と Box 導入により得られた効果について述べる。

2.1 Box の特徴

管理者や利用者の立場から見た Box の特徴を説明する。

2.1.1 コンテンツ保存容量無制限

同サービスでは企業向けプランである「Business プラン」「Enterprise スイート」等のプランを契約することで、コンテンツを容量無制限に格納できる。

上記契約プランの選択により、従来ファイルサーバー利用において常に悩まされてきた容量不足問題から解放され、格納先の空き容量を意識することなくストレージサービスを利用できることは非常に大きな魅力である。

2.1.2 コラボレーション機能

Box は保存機能に加えて非常に充実したコラボレーション機能を兼ね備えている。一つのコンテンツに対し、複数名の利用者間で同時に編集更新の共同作業ができる機能や、共有しているコンテンツに対するコメント（メッセージ追記）機能である。

このコラボレーション機能により、社内に限らず取引先等の社外関係者とも Box 上でファイルを安全に共有、共同編集することができる。これらコラボレーション機能の安全性については、ISO27001をはじめとする各種第三者認証を取得している高セキュリティ技術を基に提供されており、利用者が安心して共同利用できるストレージ環境である点も特徴の一つである。

2.2 Box 導入による効果

Box は、コンテンツを中心としたコラボレーションをできるようにしている。Box 上に作成したフォルダにユーザーを招待することで、利用者間で共有されたコンテンツを別の場所に複製することなく一元管理し、複数名が共同編集し、コンテンツに関するやり取りを Box の中で完結させることができる。

日本ユニシスグループでは従来、PC へのローカルファイル保存を禁止しており、情報システムサービス部が用意したファイルサーバーを各部門に貸与して、そこに共有フォルダを作成して利用する形で運用していた。このファイルサーバーを Box に置き換えることで、多様な

働き方を求められるこの時代に、日本ユニシスグループが目指す働き方に近づくことができると考え、Boxを採用した。以下にBox導入による効果について述べる。

2.2.1 セキュリティ機能の充実

Boxはセキュリティ機能が非常に充実している。Box上のフォルダにコラボレーションするユーザーを招待する際には、コラボレーションしたいコンテンツの編集やダウンロード権限、参照権限など、7段階の細かいアクセス権を設定できる。併せてファイルの閲覧・編集などコンテンツに対するアクセスログが自動で保管され、これらログ履歴をGUIで容易に確認できることから、セキュリティ事故発生時や監査対応時に、該当コンテンツの操作履歴情報の収集が容易かつ迅速にできるようになった。

この他にも従来のファイルサーバーでは自営していたセキュリティ対策において、Boxは公的認証機関にて承認された各種セキュリティ対策技術を標準実装していることから、従来自社にて賄っていた外部脅威（サイバー攻撃の防御等）対策に関する業務を大幅に削減できた点は、システム管理者の立場として魅力的である。

2.2.2 労働生産性向上

上記Box導入効果として従来ファイルサーバーでは難しかった外部コラボレーションや、モバイルデバイスによるコンテンツアクセスが容易になり、外出時においても社内PC利用時と同等の利便性が実現できた。この結果、Boxを利用する社員は働く場所に依存せず業務を遂行できるようになり、Boxは業務応答性や労働生産性向上にも貢献している。

併せてBoxが備えている検索機能は、社員各自が作成・利用しているコンテンツをベースとした知識共有の促進にも効果を上げている。

またBoxでは、ファイルを編集し書き保存する度に新しいバージョンとして保管され、過去のバージョンを復元することもできる。従来、メールに添付してファイル共有した際に、複数人が更新するファイルにおける先祖返りや、ファイルの訂正後の再送等が発生していたが、関係者全員がBox上の同一ファイルを閲覧・編集することにより、各個人が意識することなく、常に全員が最新版のファイルを確認することができる。

3. 取引先を含むBox利用拡大への取り組み

日本ユニシスグループでは、2019年3月に全社へBoxを導入し、2019年8月に全社員が利用を開始した。その後、当社協業企業との安全かつ効率的なコラボレーションを実現するために、如何に社内Box利用環境と協業企業Box利用者の環境を棲み分けるかという課題に直面した。

この新たな課題には株式会社Box Japan（以下、Box社）支援の下、国内外の導入事例を参考にするとともに、社内エンドユーザーとの意見交換等を重ねた結果、当社グループ社員専用環境（以下、社員テナント）と協業企業利用者環境（以下、BPテナント）の各々が独立したテナント環境で運営するアーキテクチャを採用するという結論に至った（3.7節）。BPテナントは2019年9月から導入に着手し、翌年3月に当社協業企業利用者による利用を開始した。

本章では、日本ユニシスグループで安全にBoxを利用できるよう、Box導入プロジェクトで行った具体的な施策について紹介する。

3.1 Box 採用に伴う新たな意識付け

Box 導入決定後、最初の検討テーマは社内電子文書コンテンツを誰の責任の下でどのように維持管理するかという点であった。従来のファイルサーバーでは社内各部署の上位管理職が判断したフォルダ構成に基づき、特定のフォルダ管理担当者が主体となって電子文書コンテンツの廃棄や保存場所の移動を行う「トップダウン型の社内情報資産運営方式」であった。

トップダウン型コンテンツ運営方式では、業務で作成されるコンテンツの形式や種類が上位管理職の判断のもとにある程度統一されていた。コンテンツのライフサイクルが各部署の判断で均一化されることで、有限であったコンテンツ保存領域の効率的利用に効果を発揮していた。反面、日々変化するビジネス状況に合わせて対応していくコンテンツ作成ニーズに対し、規定保存ルールとの間で矛盾が生じるケースも散見された。部署で用意されたフォルダ構成の中には、他部署とやり取りするファイルや、プロジェクトメンバに限定して共有すべきファイル等の格納が想定されておらず、規定ルールに定義がないため、個別に格納先や共有方法を検討していた。規定ルールに沿わない「非定型コンテンツ」が、社員各自の「ローカル PC 保存」となり、会社情報資産の分散保存という事象を招く要因にもなっている。

どのような形式のコンテンツであれ、業務上作成された文書や画像・映像コンテンツは、その後の再利用の可能性を含めて有益な情報資産であることには疑いの余地がない。我々は今回の Box 導入が、この「隠れた社内情報資産」を余すことなく一意の場所に保存してもらえ意識付けのきっかけとなることを期待した。

このことから当社で推進している「働き方改革」推進策の一環として、従来のトップダウン型コンテンツ運営方式に代わり、社員自らがコンテンツの「所有者」となり、保存フォルダ構成も含めて自主的に作成する方式を採用した。これは配下に保存するコンテンツの権限設定や「コンテンツ所有者」が果たすべき責任を、作成した当事者にその運営まで含め委ねることにより、合理性や妥当性を社員各自に主体的に判断させ、働き方改革の意識付けのきっかけとなることに着目したものである。

3.2 Box 導入プロジェクトの進め方

Box の全社導入に向け、Box 導入プロジェクトが発足した。プロジェクト体制の組閣においては、下記の目標に重点を置き、社内関連部署からプロジェクトメンバを選抜した。

- 1) クラウド型 SaaS を社内適用するにおいて、社内セキュリティポリシーとの整合性を客観的立場からチェックする社内管理体制を実現すること
- 2) 社員が Box を安全かつ快適に利用できるよう、利用ルールを標準化すること
- 3) Box 操作方法や利用に関する社内手続き等、Box 社内利用に不可欠な情報提供環境を実現すること
- 4) Box の運用において、ユーザーアカウントやグループアカウント運用ルールと運用手順の標準化を行い、大規模な利用環境において安全かつ均一な運用品質を実現すること

以上の目標実現に向けて、当社は図 1 に示すプロジェクト体制を組んだ。

- プロジェクトオーナー
 - Box 導入プロジェクトの継続・中止・変更等プロジェクト活動の判断責任者

- プロジェクトマネージャー
 - プロジェクト全体の進捗管理や発生する課題管理等を担当
 - 配下の各チーム間の利害調整や利用部門との交渉を担当
- 展開・教育チーム（情報システムサービス部より選抜）
 - テナントスキーム設計
 - グループ会社含む展開計画と推進
 - 利用者向け情報発信（ポータルサイト）の運営，利用者教育，利用者問い合わせ窓口
- 技術・運用チーム（情報システムサービス部より選抜）
 - ユーザーアカウント・グループアカウント運用設計
 - その他 Box 定常運用業務設計
 - Box へのアクセス経路ネットワーク設計と設定
- セキュリティチーム
 - Box 社内利用ルール設計
 - 社内セキュリティポリシーに適合する Box テナント設計（Box テナントパラメータ）と設定
- 契約・ITコストチーム
 - Box 社とのサービス契約交渉，利用料支払い等の契約実務担当
 - Box 利用料の社内賦課設計，および徴収業務担当

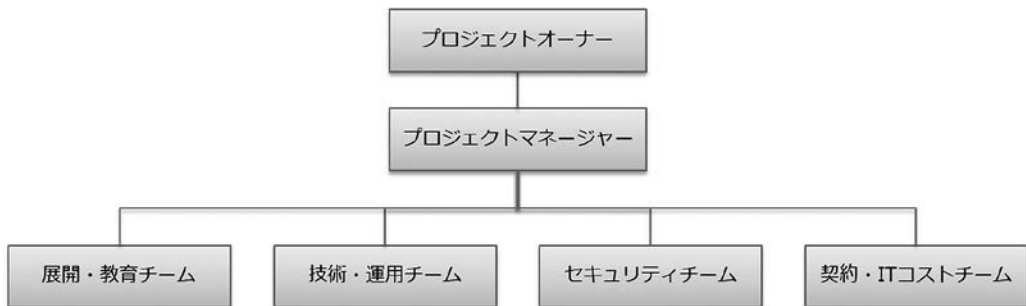


図1 Box 導入プロジェクト体制図

3.3 テナント設定検討

Box 導入プロジェクト始動後，セキュリティチームと展開・教育チーム合同で，Box のセキュリティに関して検討する定例会を実施した。この定例会では，社員が利用する Box 環境全体のテナント設定の検討を進めた。Box のテナントには，例えばシングルサインオンや，外部企業との共有に関する制限，Box モバイルアプリの利用可否等を設定することができる。設定項目が多岐にわたり，設定内容の動作確認も実施したため時間を要したが，社員が安全に利用できる環境を提供すべく慎重に議論を進めた。導入時の設定項目についての議論の完了を以て定例会を終了した。Box はクラウドサービスの特性上機能追加が頻繁に行われるため，セキュリティ面での検討を要する設定項目も都度追加・変動するケースがある。したがって導入後も，都度セキュリティチームと協議のうえで設定に対する変更管理を実施している。

3.4 利用ルール策定

セキュリティ部門との定例会では、社員の Box 利用ルールも検討した。利用ルールの浸透がより重要となった大きな理由は、日本ユニシスグループが「オープンフォルダ構成」を採用していることにある。本節では、Box のウォーターフォール型権限と、フォルダ構成について説明し、利用ルールについて紹介する。

3.4.1 Box の権限の考え方

Box のアクセス権はウォーターフォール型であり、親フォルダで設定したアクセス権が子フォルダに必ず継承される。子フォルダでアクセス権を変更・削除することはできない。従来のファイルサーバーでは、下位のフォルダでアクセス権を柔軟に変更することができる点がメリットであった反面、フォルダ階層が深くなると、アクセス権管理が煩雑になり権限付与が漏れる等の課題があった。Box におけるウォーターフォール型の権限では、親フォルダにアクセスできるユーザーは必ず子フォルダにもアクセスできるため、従来のファイルサーバー同様の問題は発生せず、フォルダの管理が比較的容易である。

3.4.2 オープンフォルダ構成とクローズフォルダ構成

Box では、フォルダ階層の最上位を「ルートレベル」と呼ぶ。フォルダ構成には大きく2種類、「オープンフォルダ構成」と「クローズフォルダ構成」がある。これらの違いは利用者である社員がルートレベルにフォルダを作成できるか否かである。

- オープンフォルダ構成

利用者がルートレベルにフォルダを作成して、そのフォルダの「所有者」として他のユーザーを招待することができる。プロジェクトの立ち上げ時などに社員が自由にフォルダを作成し、他社との共有フォルダをリードタイムなく準備できるため、利便性が高く、社内での利用促進につながる。

- クローズフォルダ構成

情報システム部門等の管理者があらかじめ作成したフォルダの中で、利用者が子フォルダやファイルを作成して作業する。ルートレベルのフォルダ作成が制限されるため、

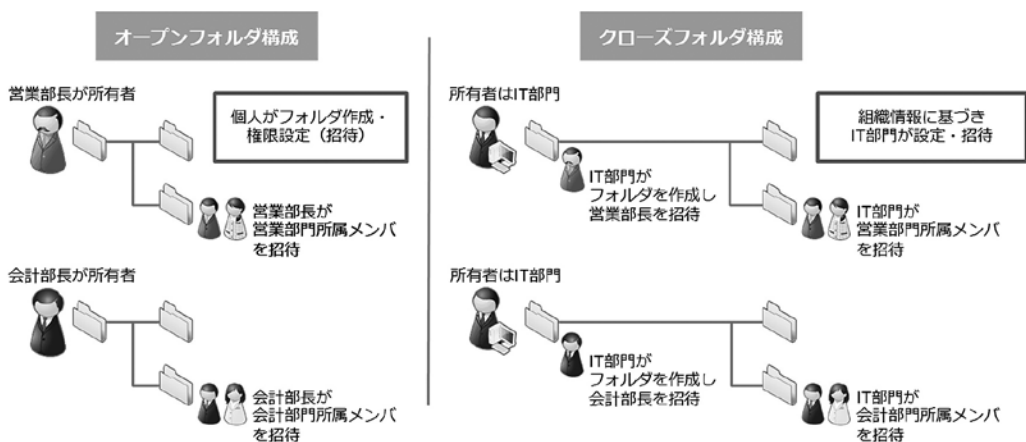


図1 オープンフォルダ構成とクローズフォルダ構成

利用者から情報システム部門へフォルダ作成を依頼する、コンテンツの拡散リスクを最小化し、ガバナンスを効かせることができる。

図2にオープンフォルダ構成、クローズフォルダ構成のイメージを示す。

日本国内では、オープンフォルダ構成のセキュリティリスクを懸念し、クローズフォルダ構成を採用している企業も多い。3.1節で述べた通り当社では「働き方改革」推進策の一環として、Boxに実装されている各種セキュリティ機能によって社内コンテンツの機密性・安全性を担保することで「オープンフォルダ構成」の採用を決定した。

3.4.3 Box 利用ルール

オープンフォルダ構成では、利便性向上が期待される反面、社員の自由度が高いことからセキュリティ面に懸念がある。そのため、安全に利用するためのルールを策定すること、社員がルールを理解し、その遵守を徹底することが求められる。

ルールの中では、3.4.1項で述べたBox特有のウォーターフォール型権限の考え方を正しく理解し、その上でフォルダを作成してそのコンテンツの「所有者」となる人が、コンテンツに対するアクセス権管理やライフサイクル管理、退職時の「所有者」権限引き継ぎ等、責任をもって行うこととした。また、Boxを利用できる端末、情報の機密度に応じたBoxへの格納可否や、社外との共有にあたってのルールを策定し、社員向けに公開した。

3.5 全社必須eラーニング

利用ルールを策定して閲覧資料として公開するだけでは、社員全員がルールを正しく理解して利用することは難しいため、ルールの内容を解説するeラーニングを作成した。eラーニングの目的は、日本ユニシスグループにおけるBoxの導入目的と利用ルールを知識として習得し、ルールに沿った利用ができることである。初めに最低限理解すべきBoxのウォーターフォール型権限に関して説明し、その上で「所有者」となるユーザーが各コンテンツに対して責任を負うことをルールとして解説した。このeラーニングは全社員の受講を必須とし、eラーニング後の確認テストで満点を取ることをBox利用開始の条件とした。

3.6 申請制での外部ユーザー招待

「オープンフォルダ構成」の採用により、社員自らが自由にフォルダを作成し、ユーザーにアクセス権限を付与して共同作業することができる。eラーニング受講により利用ルールの周知は図ったものの、Boxの利用に慣れていない状態で自由に外部のユーザーを招待できる状況はセキュリティへの懸念があることから、初期の設定では、日本ユニシスグループ内のユーザーのみを招待できるようにした。外部ユーザーの招待は、上長承認に基づく申請により許可する運用とし、社外とのやり取りが不可欠な社員のみ招待できるよう設定している。

3.7 協業企業とのテナント分割によるセキュリティ確保

日本ユニシスグループでは多くの協業企業要員とともに業務を行っており、社員と協業企業要員間でのファイル共有は日常的に行われているため、Box上で安全にファイル共有を行えるよう、協業企業要員もBoxを利用できるようにしなければならない。しかし、社員と同じテナントに協業企業要員を登録した場合、社員に限定して公開したい資料を協業企業要員も参照

できる等の課題があったことから、別途、協業企業用の Box テナント（BP テナント）を用意し、社員テナントへ外部ユーザーとして招待することで共有できるようにした。

図3のように、BP テナントを用意することで協業企業要員が Box 上で行った操作のログを保管できる。また、BP テナントにはコンテンツを格納できない設定とすることで、協業企業要員は必ず外部ユーザーとして招待された社員用テナント内でファイル操作を行うこととなり、社員用テナントでのコンテンツ一元管理を実現した。さらに、BP テナントでは、Box Governance のコラボレーションホワイトリスト機能により、許可されたメールアドレスからのみ招待されることとし、意図しない外部ユーザーとのコラボレーションが発生しないように制限することでセキュリティを確保している。

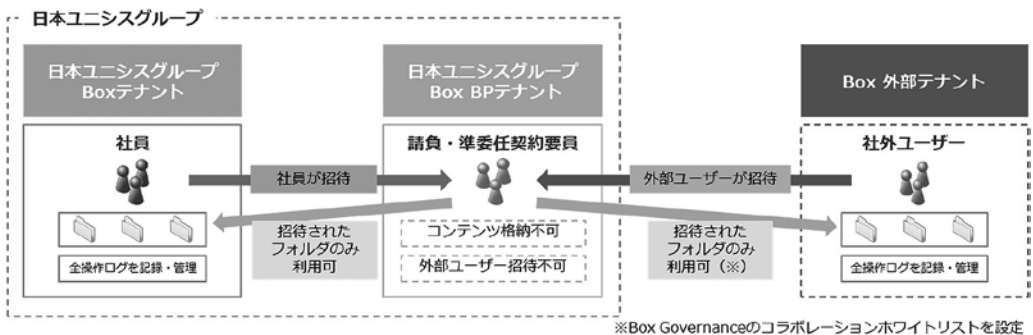


図3 協業企業とのテナント分割

4. Box へのデータ移行

Box の利活用のため避けて通れないのが、Box へのデータ移行である。日本ユニシスグループでは、現行ファイルサーバーの利用終了を2021年5月と定めており、1年間のデータ移行期間を設け、本稿執筆中にも継続して移行を実施している。データ移行はコンテンツのオーナーである各組織、各個人が行うため、Box 導入プロジェクトでは、移行のための情報提供や移行ツールの貸出を行っている。

4.1 移行説明会

2020年4月から2021年3月の1年間を移行期間とするため、各組織や個人が移行準備を開始できるよう、2019年12月に移行説明会を開催した。移行説明会では、Box へコンテンツを集約する会社の方針と、移行にあたっての各組織や個人への依頼事項、フォルダ設計の考え方や移行スケジュールについて説明した。社内に情報を公開するだけでなく、敢えて説明会形式での情報発信を行った理由は、移行に関する問い合わせが増え始めていたことから、説明会形式で質疑応答の時間を設け、Box 導入プロジェクトとしても現場の声を認識すべきであると考えたためである。実際に説明会の質疑応答では多くの質問があり、その内容を受けてさらに調査や情報発信を行う等の活動に繋げることができた。

4.2 移行ツール貸出

少量のデータであれば、Box の標準機能である Web ブラウザでのアップロードや、Box Drive^{*1} を使用して移行することもできる。対して、組織等で保有する大容量のデータ移行の

場合、標準機能によるコンテンツ転送では、事前事後の確認作業の煩雑性、転送時の通信パフォーマンスの安定性、転送時間の長期化等による転送失敗のリスク等が想定され、利用者主導でBox標準機能による安心・安全な移行作業を実現するには、技術的な懸念を拭えなかった。

そうしたことから、情報システムサービス部では、Box社および導入支援ベンダーの提案により株式会社ジャングルのData Migration Boxの評価検証を経て、同製品をBoxへのコンテンツ移行ツールとして採用した。同製品は、オンプレミスからクラウド、クラウドからクラウドへ、シンプルな操作でデータを移行できるツールである。スケジュール機能や移行結果のログ出力機能も備えており、移行作業の負荷軽減が期待できる。

現在当社では同製品を複数台契約の上で、社内希望者には予約制で貸し出しを行っている。移行ツールにより、ファイルサーバーの利用が少ない業務時間外にも継続して移行を行い、移行ツールが出力する移行結果のログを確認することで、より効率的に移行を進めることができた。

4.3 移行における課題

社内コンテンツ移行の本格化に伴い新たな課題も散見されている。一例としてBoxへの格納が推奨されないコンテンツの扱いがある。具体的には、Access等のデータベース形式のコンテンツや、Excel等において、他コンテンツへのパス参照情報を保持するコンテンツをBoxに保存した際、従来Windowsのファイル共有サービスにて採用されているCIFS(Common Internet File System)プロトコルの利用ができなくなることから、参照先コンテンツ情報との依存関係が崩れてしまい、正常な参照情報表示やデータ連携ができなくなるといった不具合が確認されている。

業務上これらのファイルを扱う部署では、当面の暫定策として別途一時退避用のファイルサーバーを用意する等で対応しており、今後の継続課題として検討している。

5. Box 利用定着に向けた新たな取り組み

前章までで、当社の働き方改革の推進策の一環としてBoxの採用に至った経緯からBox導入の狙い、さらには導入プロジェクトの進め方と社内外でのBoxコラボレーション利用ルールの策定等の実装内容について述べた。Box導入プロジェクトの取り組みが一巡した後、当社が次に直面した課題は「社員のBox利用率向上と利用の定着化」であった。Box導入直後、当社内では主に二つの課題が認められた。

1. 操作性の違いに対する抵抗感

従来のWindows OSのエクスプローラーによるCIFSファイルサーバー利用に慣れていた利用者にとって、ブラウザでの利用を基本としたBoxの視認性や操作性の違いは、導入当初には好意的な反応ではなかった。

2. 新たなコンテンツ管理方式に対する戸惑い

従来はトップダウン型コンテンツ運営方式によるコンテンツ管理(コンテンツアクセス設定、コンテンツライフサイクル管理責任等)を前任者に任せていた。Boxのオープンフォルダ構成採用に伴い、その運用が利用者各自に移ったことで戸惑いが生じた。

本章ではこれら利用率の向上と定着を阻む課題に対し、どのような工夫と対策をとってきたのかを紹介する。

5.1 経営層によるメール添付禁止メッセージ

Box 導入から2か月が経過した頃、働き方改革の実行メッセージとして、CIO (Chief Information Officer)・CISO (Chief Information Security Officer) 連名で、全グループ社員に対し、社員間の電子メールファイル添付の原則禁止を通達した。Box という新たなコラボレーションツールの利用促進において、会社の経営層からの明確な利用方針を伴うメッセージ配信は効果絶大であった。

これにより、電子メールのファイル添付による情報の交換・共有方式から Box の共有リンク^{*2}をメールに記載（リンクの貼り付け）する情報交換・共有方式を採用する社員が増え、一時的に Box の利用方法、延いては共有リンクに関する問い合わせが殺到した。この通達が、社員の間で Box の具体的な利活用方法が認識され、Box 利活用が一気に進むきっかけとなった。

5.2 Box Note による社内ポータルサイトの公開

Box 導入プロジェクトでは、Box の主要機能の一つである Box Note の利用推進を目的に、Box に関する情報発信サイト（Box ポータルサイト）を Box Note で編集し、公開している。同ポータルサイトでは Box に関する利用ルールやガイドとして、以下7編を掲載している。

- ルール編：Box を利用する上でのルールについて記載
- 基本編：Box の基本的な使い方（操作）に関する情報を掲載
- 応用編：Box の応用的な機能や考え方に関する情報を掲載
- ツール編：PC や iPhone のツールの概要説明、インストール方法を掲載
- 外部共有編：Box を使って外部の方と共有を行うための情報を掲載
- 移行編：Box へのデータ移行に関する情報を掲載
- 開発編：Box API を活用してアプリを開発する際のルールや手順について掲載

この他にも、FAQ や問い合わせ先、Box 活用に役立つ情報をまとめて掲載しており、現在も一日に150件程度のアクセスがある。問い合わせの多い機能や、Box 主催のオンラインセミナー動画の紹介等、参考になる情報の更新を頻繁に行っており、社員の Box 利活用状況を把握する重要なチャネルの一つとなっている。

5.3 ハンズオン研修

Box ポータルサイトにガイドを公開したが、実際の操作についてハンズオン形式での研修を希望する声が多かったことから、本社・全国の支社支店にて希望者向けにハンズオン研修を実施した。また、社員だけではなく役員向けの研修も実施することで、Box の機能理解がより進み、利活用が促進されることとなった。また、研修実施後のアンケートにおいて新たな要望点や理解が足りない点が見つかり、次の施策へのヒントを得た。

5.4 社内 SNS 「Box の広場」

Box ポータルサイトの公開や研修実施により情報システムサービス部から一方的に情報発信するだけでなく、社員同士が相互に情報交換を行える場を設けることでより早く参考情報を得られるようにするため、社内に導入されている SNS 上に「Box の広場」グループを用意した。SNS 上での投稿には、Box 導入プロジェクトのメンバーのみならず、利活用の進んでいる部署の社員からも積極的な回答が得られた。Box 導入プロジェクトとしても社員からの投稿で新

たな情報を得ることがあり、非常に有益な相互扶助の場となっている。

5.5 全社アンケート実施

Box の全社利用開始から約半年後に、社員の Box 利用傾向の把握を目的とした全社アンケートを実施した。当アンケートでは Box 導入プロジェクトが選定した 17 種の利用推奨機能の利用実績について質問し、利用者が認知している機能は 2 割弱に留まることが判明した。

- 認知度の高かった機能例
 - 共有リンク
 - 社内ユーザーの招待
- 認知度の低かった機能例
 - 外部ユーザーの招待
 - コメント^{*3}機能
 - バージョン管理機能

当該アンケート結果をきっかけに、当プロジェクトでは更なる教育コンテンツ企画の必要性を認知し、5.6 節に記述する「eラーニング」コンテンツ企画に取り掛かることとなった。

5.5.1 社員が感じた Box の効果

アンケートでは、Box 利用の効果として、以下のようなフィードバックが得られた。Box 導入直後の課題であった、新たなコンテンツ管理方式に関しても、理解した上で利用されていることが窺えた。

- コンテンツの所有者が明確であるため、そのコンテンツについて誰に質問すべきかわかりやすい
- 権限設定により編集可否を選択できるため、従来のファイルサーバーで発生していた意図しない資料更新が起こらなくなった

また、期待していた Box の機能活用や、モバイルデバイスでの利用に関しても、以下のよう
に利活用できているコメントが得られた。

- Box Note での会議アジェンダの作成・共同編集により、会議が円滑に進んだ
- 移動中などの社外でもモバイルアプリでファイルを確認できるようになった

なお、現在は Box モバイルアプリでの編集に制限をかけているが、編集可能を要望する声が多くあったことを受けて、情報システムサービス部の別プロジェクトにて実施しているデバイス管理の見直しの後、2021 年 3 月までに編集できるようにすべく準備を進めている。

5.5.2 社外とのコラボレーションに対する新たなリクエスト

Box の利用にあたり社員が困っていることについてもアンケートで意見を収集し、さらに Box ポータル等で情報を発信し、理解度を上げる活動を進めている。

意見の一つとして、社外とのコラボレーションに課題があることが分かった。社内では Box 利用が定着しつつあるものの、取引先等の外部ユーザーを招待して Box 上で共有する際に、取引先向けに当社の Box の運用方針や操作方法について説明できないという課題である。こ

れを受けて Box 導入プロジェクトでは外部ユーザー招待ガイドを作成し、招待前の確認事項、招待の方法、招待後の注意事項等をフロー形式でまとめて公開し、外部の方向けの Box 利用開始手順も用意した。

5.6 eラーニング「コラボレーション」

アンケート集計後の施策としてコラボレーションに特化した eラーニングを作成し、再び全社員が必須で受講することとした。外部ユーザーの招待や、コメント機能、ファイルの共同編集等、アンケート結果で認知度が低かった機能について、実際の操作を動画で紹介して理解度の向上を図った。外部コラボレーションを行う機会があった社員から、eラーニングの教材に考え方から操作まで知りたい情報が網羅されており非常に役立つとのコメントを得た。

5.7 Box 利用率の推移

Box の全社利用開始から定期的に利用状況を確認してきたが、利用を開始して 4 か月目となる 2019 年 11 月には、既存ユーザーのうち、過去 28 日間で Box を使用したユーザーの割合が 90%となっていた。また利用開始から約 1 年以上が経過した 2020 年 11 月現在においても、94%という高い利用率を維持している。ここまで紹介した取り組みに関して表 1 にまとめる。

表 1 取り組んだ施策

テーマ	施策内容
利用規定の整備	テナント設定、利用ルール策定
利用時の工夫	申請制での外部ユーザー招待、協業企業とのテナント分割
利用啓発	eラーニング、移行説明会、利用定着施策（メール添付の禁止通達）、社内ポータルによる利用サポート、ハンズオン研修、社内 SNS 活用、全社アンケート調査

様々な取り組みにより、早期に高い利用率を達成し、かつその利用率を維持できており、今後もより一層の活用を促す取り組みを継続していく計画である。

6. 更なる「働き方改革」の実践に向けて

4 章で紹介した現行ファイルサーバーから Box へのデータ移行は 2021 年 3 月で完了する。この間に社内 Box 利用率は 9 割を超え、導入直後の課題であった Box 利用率向上と利用の定着化においても一定の成果に達したと考えている。

Box 導入当初目標の第一歩を通過した現状において、当社では「働き方改革」の実践方法として更なる Box の利活用を模索している。以下に現在当社が取り組んでいる Box 利活用事例について紹介する。

6.1 Box API の利活用と Box Platform の採用

Box では SaaS 型クラウドサービスの多くで実装されている API (Application Programming Interface) が公開されており、これら API によるアプリケーション開発やシステム間連携が可能である。

現在当社では、社内業務システム構築を通してこの API の活用に取り組んでいる。同サー

ビスの API 活用においては Box 社が提供する「Box Platform」サービスを採用し、同サービス利用を前提とした複数の社内業務システム構築の要件定義と実装方法の検討・試行を進めている。

6.2 システム間連携

日本ユニシスグループでは近年、複数の SaaS 型クラウドサービスを積極的に全社導入してきた。併せて一部のグループ会社や組織で個別に導入しているクラウドサービスも多く存在する。今後は、これら導入したクラウドサービス間の連携や、自社の既存システムとクラウドサービスとの連携を実現し、上記クラウドサービス投資対効果をさらに高めていく試行を進めている。これらシステム間連携の実現を通し、Box を各業務システムから生成されるコンテンツの集約場所として採用し、同サービス利活用の領域を広げていく予定である。

6.3 Box Relay Lite (簡易ワークフロー) の活用

社内の照査を電子化する活動を進めており、その実装方法の一つとして、Box が標準装備している簡易ワークフロー機能の「Box Relay Lite」の活用を始めている。Box Relay Lite の具体的な活用例として、Box 上に格納されたコンテンツに対する照査業務を紹介する。

内容の照査が必要なコンテンツに対して規定の照査者と承認順序を設定の上、規定のコンテンツ格納場所にコンテンツを保存することで、照査者宛に照査依頼メールが自動送信されるとともに、照査者側では内容を確認後に「承認・却下ボタン」を押すことで照査回答を済ませる仕組みを構築し運用している。この結果、照査依頼者・照査者双方が複数回のメールでのやり取りを減らすことに成功し、日常の定型業務削減に効果を発揮している。

7. おわりに

本稿では、当社が働き方改革推進策の一環として Box を導入し、早期に利用定着を図るために行った、導入前のセキュリティ対策の検討やデータ移行に関する取り組み、導入後の利用定着化のために行った活動について紹介した。本稿で述べた取り組みは、Box に限らずワークスタイル変革を目的としたサービスやシステムの導入においても、ユースケースとして活用いただきたい。

本取り組みが評価され、日本文書情報マネジメント協会（略称 JIIMA）による「第 14 回 JIIMA ベストプラクティス賞」を受賞した。今後も、導入したサービスを社員が安全に、かつ便利に活用できるよう、社員の声に日々耳を傾けながら働きやすい環境づくりのために活動していく。

最後に、Box 導入プロジェクト関係者の皆様、および本稿の執筆においてご指導・ご協力をいただいた皆様に心より感謝申し上げます。

-
- * 1 Mac の Finder や Windows Explorer から、Box のファイルをローカルファイルと同様に編集でき、編集したファイルは自動的に Box に保存される。
 - * 2 共有リンクは Box の機能の一つ。特定のフォルダやファイルを参照するための URL のこと。
 - * 3 コメントとは、Box に格納したファイルに対し、プレビュー中の画面でコメントの投稿ができる機能。チームでファイルに対するコメントの交換ができる。

参考文献 [1] 「セキュアなコンテンツ管理, ワークフロー, コラボレーションのためのプラットフォーム」, Box
<https://www.box.com/ja-jp/home>

執筆者紹介 齊藤麻実 (Mami Saito)

2012年日本ユニシス(株)入社。データベース技術支援, クラウドサービスの提案支援を経験後, 2017年から情報システムサービス部にて, 社内情報システムにおける新規システムの企画・導入に従事。2019年, Box Certified Professional 取得。

