

契約書照査業務の電子化と契約関連文書の保管

Digitization of Contract Verification Work and Storage of Contract-Related Documents

野 溝 理 佳, 谷 内 仁 美

要 約 ワークスタイル変革を契機として紙での申請業務を電子化する企業は多い。申請業務の電子化とともに、これまで同じく紙で処理をしてきた申請書に付随する文書類もワークフローシステムの内部に電子媒体として保管される。一連の申請業務の処理内で申請書類を閲覧することは、一般的なワークフローシステムの機能として具備されている。一方、申請業務の処理に携わらない人々が顧客との契約履歴の確認や稟議や監査などを目的として、ワークフローシステムから申請に関する文書類を閲覧する場合、ワークフローシステムに具備されている機能の範囲では十分に目的を果たせないケースもある。日本ユニシスでは、ワークフローシステムと文書管理プラットフォームを組み合わせ、申請業務以外での文書類閲覧を実現させた。その実現にいたる目標と視点からのアプローチを紹介する。

Abstract There are many companies that digitize paper application process as opportunity of “Work Style Reform”. Along with the digitization of application process, the documents attached to the application form, which has been processed on paper, are also stored as electronic media inside the work-flow system. The function to view application documents within a sequence of application processing is provided in a general work-flow system. On the other hand, the functions provided in the work-flow system may not be sufficient for those who are not involved in the application process to fulfill their purpose, for example, to view documents related to the application from the work-flow system for confirmation, approval or auditing of the contract history with customers. Nihon Unisys has realized the viewing of documents outside of application process by combining a workflow system and a document management platform. We will introduce the approach from the viewpoint and the goal to achieve it.

1. はじめに

ワークスタイル変革を契機として紙での申請業務を電子化する企業は多い。申請業務の電子化に伴い、申請書に付随する文書類はワークフローシステムの内部に電子媒体として保管される。申請に携わる人々は申請から承認決裁にいたる一連の処理の中でワークフローシステムを操作し、これらの申請文書類を閲覧できる。一連の申請業務の処理内で申請文書類を閲覧することは一般的なワークフローシステムの機能として具備されており、利用者の要求は十分に満たしている。

申請文書類の閲覧は、申請業務の処理以外でも発生する。例えば、申請業務の処理に携わらない人々が、顧客との新たな契約の準備、あるいは稟議、監査の目的で顧客との契約履歴を確認する場合、ワークフローシステムに具備されている機能の範囲では十分に目的を果たせないケースもある。閲覧の手段として、ワークフローシステムに保管されている文書類を手作業で抜き出し、別のサーバ、あるいは、文書管理専用のシステムに保管したり、申請文書類を印刷

した上で閲覧したりする企業も多いと予想される。

日本ユニシス株式会社（以降、日本ユニシス）では契約書照査業務でワークフローシステムと文書管理プラットフォームとを組み合わせることにより、申請業務の処理外での文書類の閲覧を実現させた。

本稿では、その実現にいたる目標と評価視点からのアプローチを紹介する。2章では法規と利用の側面から導出した目標と評価視点の設定、3章では評価視点の内容、4章では目標達成に向けた評価視点からのアプローチ、5章では考察と今後に向けた展望について記載する。

2. 契約書照査業務の電子化

日本ユニシスの契約書照査業務の電子化にあたり、要求事項は以下の4点であった。

- ・照査申請業務の電子化推進
- ・モバイル対応による意思決定のスピードアップ
- ・保守性向上と開発コスト削減
- ・セキュリティとコンプライアンスの強化

契約書照査業務をワークフローシステム上で稼働させることにより、これらの要求事項は実現できるが、業務全体をブレークダウンした個々の業務内容のレベルでも要求が満たされているのかを検証すべきと考えた。

契約書照査の業務内容は契約の申請、照査および契約関連書類の保管、閲覧であり、これらの業務を図1に示すように大きく二つとして捉えた。一つ目は図の左側に示した契約の申請から照査（決裁）にいたるまでのワークフロー処理の業務であり、二つ目はワークフロー処理が完結した後の文書類保管の業務である。前者はワークフロー処理の業務であるが故に「社内ワークフロー電子化システム*」上に申請業務の一つとして、契約書照査業務を実装することで要求が実現できると考えた。後者は、「社内ワークフロー電子化システム」の範囲外として要求の実現性を別の手段で検討することとした。なぜなら、文書類保管の要求はワークフローシステムが担うものではないと考えたからである。

本章では、後者の契約文書類の保管業務において、四つの要求事項を実現するための目標について記載する。

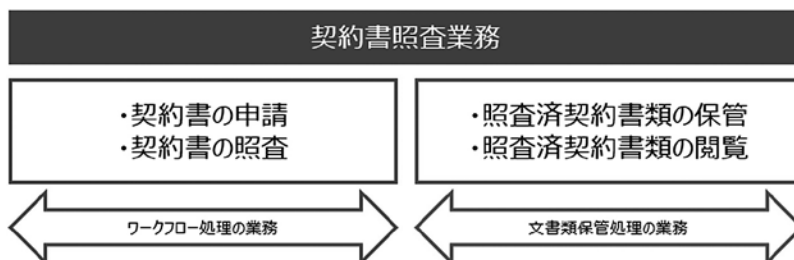


図1 契約書照査業務の範囲

2.1 契約書申請業務電子化時の目標

契約書申請業務の電子化にあたり、契約書類の保管業務に対して最終目標を立て、それを実現するための中間目標を立てるというアプローチを採った。

2.1.1 書類保管の最終目標

契約書類保管の目標を立てるにあたり、最も重要なことは法規面の要件を満たすことである。日本ユニシスとして遵守すべき国税への対応と、社内規定への対応の観点から、以下の1)と2)を最終目標として設定した。また、利用者にとっての利便性も重要な要件であると捉え、3)の目標を挙げた。

- 1) 電子帳簿保存法^{*2}の要件を満たすことができる
- 2) 社内文書管理規定の要件を満たすことができる
- 3) 利用者にとっての利便性が確保されている

2.1.2 書類保管の中間目標

前項にあげた最終目標を実現するために、以下①～⑥の中間目標を立てた。

- ① 電子契約書を電子保存できる
- ② 主要な記録項目を条件検索できる
- ③ 契約文書の保管が7年以上保証される
- ④ 利用者がストレスなく書類を閲覧できる
- ⑤ 契約書類を閲覧すべき人だけが閲覧できる
- ⑥ 組織異動があってもすぐに契約書類を閲覧できる

①～③は主に法規面での目標であり、電子帳簿保存法の要件および日本ユニシスの社内文書管理規定から引用したものである。④～⑥は主に利用面での目標である。これらの目標は法規面と利用面の双方に関連するものもある。図2は最終目標と中間目標を示したものである。左側が最終目標、中央が中間目標である。中間目標を全て達成することで最終目標を達成したと判断する。

また、中間目標を多角的に捉えるために四つの視点を設定した（以下 i）～iv），図2右）。

- i) 書類を閲覧する人
- ii) 書類保管（保証）期間
- iii) 組織異動
- iv) 書類の検索

四つの視点は、最終目標と中間目標との関係性を示している。一つの目標を深掘するより複数を合わせて俯瞰することで、個々の目標を見ているだけでは気づかない要求に気づく可能性があると考えた。例えば「主要な記録項目を条件検索できる」と「利用者がストレスなく書類を閲覧できる」とは両者を合わせて評価すべきである。

なお、「電子契約書を電子保存できる」という中間目標は、電子化が前提にあることから四つの視点には紐づけていない。

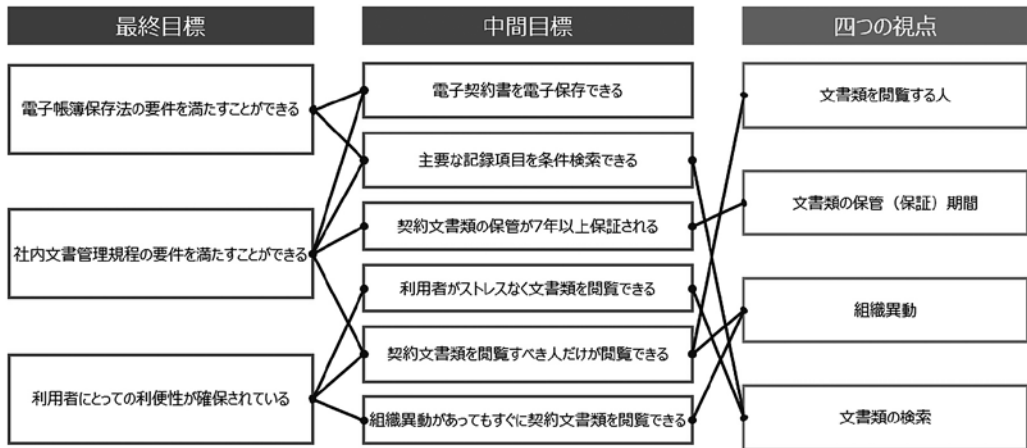


図2 契約書文書類保管の目標と四つの視点

四つの視点の内容を3章で説明した後、目標達成に向けた視点からのアプローチを4章に記載する。

3. 契約書文書類保管の目標達成に向けた四つの視点

契約書申請業務に付随する契約文書類の保管場所として検討したのは「Box^{*3}」であった。

「Box」は2019年より日本ユニシスグループの文書管理プラットフォームとして利用実績がある。「Box」は日本ユニシスグループの利用者にとって使い慣れており、かつモバイル対応している点を活かすことで、利便性を確保できることが最大の利点であった。加えて、コンテンツマネジメントシステムのような重厚長大なプラットフォームサービスの適用、あるいは、文書保管機能の新規構築を、一から評価しなくても良かった点も大きい。「Box」であれば既に評価済の事項に対し、2章に上げた四つの視点を加えて評価することで、契約文書類の保管場所としての採用可否を短期間で判断できると考えた。

3.1 「文書類を閲覧する人」という視点

申請業務ワークフロー内では、申請者と承認者が文書を閲覧できればよい。多段階の承認を伴うケースも含め、業務ワークフローに携わるアクターに対して契約文書類を閲覧する権限が与えられ、申請書に添付された契約文書類を閲覧することができる。これは一般的なワークフローシステムが標準的に具備している機能である。しかし、業務ワークフロー内のアクター以外の人物、たとえば顧客の担当者や稟議部門、監査部門の担当者などが契約文書類を閲覧する場合には、契約文書類を別の文書管理システムに保管したり、印刷して閲覧者に渡したりする手間を強いられる。これらの手間を排除し、かつ、契約文書類を閲覧すべき人だけが閲覧できるセキュアな状態が求められる。

3.2 「文書類の保管（保証）期間」という視点

申請業務ワークフロー内では、承認決裁処理完了後の一定期間、文書類が保管できればよい。しかし、ワークフローシステムは文書類の閲覧を主たる目的としたものではないため、文書管理システムに求められるような「データ量に応じて性能が劣化しない」「文書類の長期保管」を具備していない。

ワークフローシステム内に保管する文書は種類によって長期の保管を要する場合がある。日本ユニシスでも社内文書管理規定により契約文書類は最低7年以上の保管期間が義務付けられている。「社内ワークフロー電子化システム」ではデータ量増加に伴う性能劣化防止の観点から、データ保存期間を5年以内と制限しており、社内文書管理規定の条件に合致していない。このため、最低7年、可能であれば期限の制約なしに書類を保管できるという条件を満たす新たなプラットフォームの選定が求められる。

3.3 「組織異動」という視点

多くの企業では定期的な組織異動がある。一般的なワークフローシステムでもアクターの組織変更を想定した機能は具備している。「社内ワークフロー電子化システム」でも旧組織を一括変更する機能や個別の申請書に対して組織を変更する機能がある。

一方で、「組織異動」にはアクター自身の異動という事象もあることを忘れてはならない。業務ワークフロー外での文書類閲覧を目的とした場合にも、閲覧をする人の組織異動等、組織の改編に応じて閲覧権限を付与することになる。すなわち、実際の組織異動にはワークフローシステムに具備された機能では対応しきれない要件があるのが実情である。

一般的な企業では新年度に組織改編を実施することが多く、限られた期間でワークフローシステム内のデータに対して組織異動処理を強いられる。日本ユニシスでも多くの組織を洗い替えするため、個々の申請書類に対して新年度に向けて組織異動の処理をしなければならない。文書類の閲覧が不可となることで利用者の利便性が損なわれないように、組織改編に応じて文書類を閲覧すべき人だけが閲覧できることと、すみやかな組織異動処理が求められる。

3.4 「文書類の検索」という視点

最後に申請業務ワークフロー内での文書類の検索についてである。自身が申請した申請書を一覧から選択する、あるいは、申請書の番号、個人のID、期間を指定し検索することは、一般的なワークフローシステムの機能として具備されている。「社内ワークフロー電子化システム」も同様である。しかし、申請業務ワークフローの外にいるアクターが、特定の目的に応じて申請書を閲覧する場合は、申請業務ワークフロー内のアクターが検索する場合と比べ、検索対象となる文書類データの母数が格段に多くなり、条件を絞り込む情報が不足する可能性がある。

膨大な文書類データから特定の条件で検索する場合を想定し、複数のキーワードを組み合わせた検索ができるよう、それらキーワードを予めデータに付記することが不可欠である。

また、検索する場面も想定しなくてはならない。「社内ワークフロー電子化システム」はモバイル対応されており、時間と場所の制約がなく業務処理ができる。これは契約文書類の保管業務においても継承しなければならない。

4. A2BOX を使用した契約書申請業務の現状

2章で挙げた契約書文書類の保管における六つの中間目標の達成を目指し、「社内公式文書BOX格納システム“Any official files to BOX”（以降、A2BOX）」を構築した。システム名は「あらゆる社内公式文書をBoxに格納する」を意味し、文書類保管先として「Box」を選定したことを表している。A2BOXは、利用者の利便性およびシステム保守・運用面での検討と評価結果から、図3のシステム構成とした。図の中心にあるA2BOXシステムは「社内ワークフロー電子化システム」から共有フォルダを介して申請文書類を取得する。「文書管理プラットフォーム」はAPI^{*4}の呼び出しにより申請文書類をフォルダに格納する。このAPI呼び出しについては、社内規定により一般の文書を管理している「Box」のテナントとは別のテナントから呼び出す仕組みであり、その連携方法は国内初の事例であった。

本章では、A2BOXシステムが、2章で挙げた四つの視点から、六つの中間目標を達成できたのかどうかを考察する。なお、中間目標のうち、一つ目の「電子契約書を電子保存できる」はBox採用により達成できている。



図3 A2BOXシステム構成図

4.1 「文書類を閲覧する人」という視点での考察

「文書類を閲覧する人」という視点は、「契約文書類を閲覧すべき人だけが閲覧できる」という中間目標に関係している。この中間目標を達成するには、閲覧権限を付与することが比較的簡単にできること、また、閲覧権限は付与すべき人に適切に付与ができ、かつ、保管された契約文書類がセキュアな状態を保つことが求められる。ここでは「Box」のアクセス制御と運用設計により工夫した点を踏まえて考察する。

4.1.1 閲覧権限の設定によるフォルダへのアクセス制御

「Box」はアクセス制御等によりセキュアな文書管理を確実に実現できることから、秘密、厳秘の扱いとなる機密度の高い契約文書類を保管するには適切である。契約文書類へのアクセス制御レベルは、いかなる組織に所属する社員に対しても「ビューア（参照のみ）」とすることにより改ざんを防止できる。閲覧権限は契約書の申請組織ごとに付与することに加え、稟議や監査を担う組織など、業務として申請書類を閲覧する組織に対しても付与する。

4.1.2 フォルダ名の工夫による利用者へのけん制

アクセス制御レベルの設定によりシステム上のセキュリティ対策はできているが、利用者にも機密度の高い文書類であることを意識してもらうため、契約文書類を格納するフォルダの名前についても工夫した。日本ユニシスでは情報セキュリティの観点において、秘密情報のレベルを以下のように分類している。

- ・社外秘：社内の者（必要により派遣社員も含む）がアクセスできる情報資産
- ・秘：社内で特定された者がアクセスできる情報資産
- ・厳秘：社内で極めて限られた者（社長、一部の役員等）がアクセスできる情報資産

格納される文書が契約情報であり「秘」の情報にあたるため、フォルダ名に「秘」の文字を入れ、利用者一人ひとりが「この情報は秘レベルの扱いをしなければいけないものである」ということを意識してほしいという意味を込めた。ダウンロードの履歴を含めて全ての閲覧履歴が「Box」上に記録されることも利用者へのけん制効果がある。

これらのことから、利用者に対する適切なアクセス制御レベルの付与、申請組織（申請業務ワークフローの内側の組織）と閲覧組織（申請業務ワークフローの外側の組織）への閲覧権限付与およびフォルダ名の工夫などの運用設計により「契約文書類を閲覧すべき人だけが閲覧できる」という中間目標は達成できたと考える。

4.2 「文書類の保管（保証）期間」という視点での考察

「文書類の保管（保証）期間」という視点は、中間目標の「契約文書類の保管を7年以上保証される」に該当する。3.2節で述べた通り、「社内ワークフロー電子化システム」の文書保証期間はデータ量増加に伴う性能劣化防止の観点からデータ保存期間を5年以内と制限しており、そのままでは要件を満たすことはできない。「Box」は文書の保管期間が永久であるため、目標である契約文書類の保管期間の7年以上という要件を満たしている。加えて、日本ユニシスが契約している「Box」はデータ容量無制限であるため、データ容量を考慮した運用の検討が不要になるメリットもある。さらに、「Box」は格納したデータをリアルタイムに複数拠点に同期していることから被災対策も万全である。

これらのことから、「契約文書類の保管を7年以上保証する」という中間目標は達成でき、さらに被災対策まで考慮できたと考える。

4.3 「組織異動」という視点での考察

「組織異動」という視点は、中間目標の「契約文書類を閲覧すべき人だけが閲覧できる」「組織異動があってもすぐに契約文書類を閲覧できる」という中間目標に関係する。「Box」に保管した大量の申請書類に対する閲覧権限を毎年度、決まった期限内に付与しなおすことは容易ではない。そのため、各文書に閲覧権限を付与するのではなく、組織別のフォルダを作成し、そのフォルダへのアクセス権限の有無によって、フォルダ内に格納されている書類の閲覧権限を制御することとした。

4.3.1 組織別フォルダ構成による組織洗替作業の効率化

3.3節で述べたとおり、日本ユニシスは年度毎に多くの組織を洗い替える。フォルダでの閲覧権限の制御であれば、年度初めに前年度までの契約文書類を該当する新組織のフォルダへ移動するだけで、新年度組織での閲覧権限を維持できる。これを実現するため、文書管理プラットフォーム上のフォルダ構成を図4のようにした。日本ユニシスには最大4段の組織階層（例えばA本部B部C室D課）があるが、文書類を格納する組織フォルダの構成上では2段組織までとした。

4段目までの組織階層をもつフォルダ構成とするとフォルダ数が多くなり、書類を新組織フォルダへ移動するのに時間を要する。加えて3段目と4段目の組織は年度途中で組織の新設・廃止にも影響を受けやすいためメンテナンスの機会も増える。また、2段組織（例えば「B部」）内であれば3段以下の組織が異なっても相互に閲覧できるため、営業活動の利便性が向上する。このような理由から組織フォルダを2段組織までとした。ワークフローで取り扱う文書を格納する申請フォルダは、組織階層フォルダの下に配置する。

組織フォルダでの閲覧権限制御と、2段までの組織階層フォルダに申請フォルダを配置したことにより、年度初めの組織異動でも比較的短時間で対応でき、年度中の組織改編に伴うメンテナンス作業負荷の軽減にもつながる。

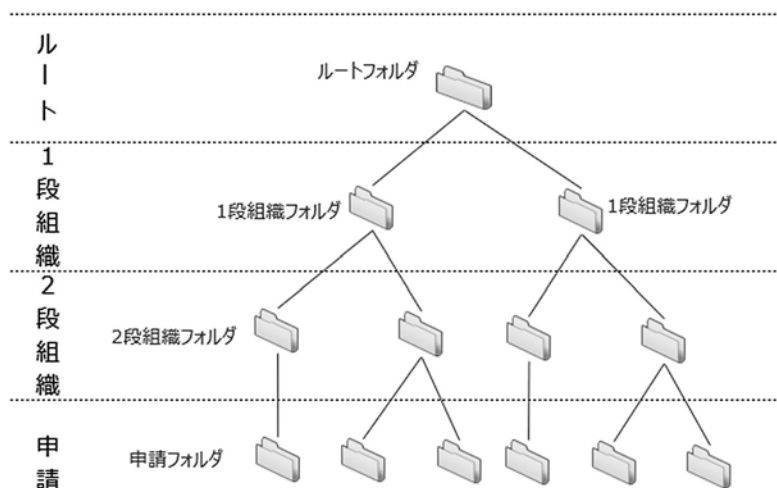


図4 A2BOX フォルダ体系略図

4.3.2 組織メンバのグループ化によるアクセス権付与作業の効率化

組織配下の社員を予めグループ化し、グループに対してアクセス権限を与えることで、運用上の負荷を軽減している。申請業務ワークフロー内に関わるアクター自身の異動についても、異動元および異動先のグループのメンバを入れ替えるだけであり、アクセス権を付与しなおさなくてよい。

これらのことから、フォルダ構成と組織のグループ化の設計により「組織異動」に迅速かつ柔軟に対応しており「契約書類を閲覧すべき人だけが閲覧できる」「組織異動があってもすぐに契約書類を閲覧できる」という中間目標は達成できたと考える。

4.4 「書類の検索」という視点での考察

最後に書類の検索のしやすさという視点で考察する。「Box」はモバイルに対応しており、利用者にとっては時間と場所の制約がなく、書類を閲覧することができる。さらに「Box」には、複数キーワードを組み合わせて検索できる機能や、それらのキーワードを「メタデータ^{*5}」として予めファイルに付記できる機能がある。

この機能を用いて、申請フォルダに対してメタデータを付記している。例えば文書ファイルの名称内に“A”という文字列がなくとも、メタデータとして“A”と設定しておくことにより、

“A”というキーワードで検索したときにその文書ファイルがヒットする。A2BOXの構築にあたり、利用者が申請書類の検索時に使うことが予想される、いくつかのキーワードを申請単位にメタデータとして付記し、検索時の利便性を向上させることとした。日本ユニシス社内の利用者は「Box」を使い慣れていることもありメタデータを活用してストレスなく書類を検索することができる。

また、メタデータは書類を格納するときに付与するが、その後も月に2回メンテナンスを行う運用とした。例えばメタデータの項目の一つとして文書の担当者名を付記しているが、担当者が変更になった場合でもメタデータに反映し、メタデータを最新に保っている。常に最新の情報で検索できることで利用者の利便性を高めている。

これらのことから、「主要な記録項目を条件検索できる」「利用者がストレスなく書類を閲覧できる」という中間目標を達成できたと考える。

5. 考察と将来展望

本稿では、契約書照査業務のうち、ワークフロー処理が完結した後の書類保管の業務に焦点を当て、要求を満たすための最終目標と中間目標の設定、およびそれらを多角的に捉えるための四つの視点からのアプローチと目標達成について述べた。4章で述べた通り、中間目標は全て達成し、その結果から遡り最終目標も達成できたと判断している。さらに、契約書照査業務に課せられた「照査申請業務の電子化推進」「モバイル対応による意思決定のスピードアップ」「保守性向上と開発コスト削減」「セキュリティとコンプライアンスの強化」は書類保管の業務も含めて達成できたと評価している。契約書類の保管場所として日本ユニシス社内での利用実績がある「Box」の採用を前提に、書類保管の業務における要求を解決する進め方が良かった。

契約書関連の書類保管は他の書類と比べ、満たすべき多くの要件がある。契約書関連書類の保管要件を満たすシステムが開発されたことにより、未だ社内に残る申請関連書類は今回構築したA2BOXで扱うことができ、幅広く問題を解決できると考える。A2BOXの正式名称である「Any official files to BOX」の「Any」にはその意味が込められている。

近い将来、社内の書類をA2BOXへの書類保管対象として検討する場面が増える。その都度、今回のアプローチを繰り返すことが肝要である。

6. おわりに

今後もワークスタイル変革は加速し続け、申請業務を電子化する企業は増加し、それに伴い申請書類の保管場所の検討が求められることが予想される。

本稿は、ワークフローツールと文書管理のプラットフォームである「Box」との組み合わせで申請業務の電子化を書類保管も含めて実現した事例である。世の中にあるワークフローツールと文書管理プラットフォームの組み合わせは無数にあり、どのような組み合わせにおいても、本稿に記載した目標と視点からのアプローチは、申請業務の電子化と書類保管を実現するために活用できると考える。ワークスタイル変革の実現に向けて取り組んでいる企業にとって本稿が参考になれば幸いである。

最後に、本稿の執筆にあたりご指導いただいた多くの方々に、この場を借りて深くお礼を申し上げます。

-
- * 1 ワークフローツールを基盤とした日本ユニシス社内のワークフローシステム。
 - * 2 電子計算機を使用して作成する国税関係帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律施行規則。
 - * 3 コンテンツ管理、コラボレーション、セキュリティを核としたクラウド・コンテンツ・マネジメントサービス。
 - * 4 Application Programming Interface の略 あるコンピュータプログラム（ソフトウェア）の機能や管理するデータなどを、外部の他のプログラムから呼び出して利用するための手順やデータ形式などを定めた規約。
 - * 5 本体であるデータに関する付帯情報が記載されたデータ。

執筆者紹介 野 溝 理 佳 (Rika Nomizo)

1986年日本ユニシス(株)入社。ERPパッケージの会計系モジュール適用を中心とした顧客案件に従事。2009年より情報システムサービス部にて会計系システムの保守、開発業務担当。



谷 内 仁 美 (Hitomi Yachi)
2012年日本ユニシス(株)入社。情報システムサービス部にて営業系システムの開発・保守業務担当。

