

証憑書類の電子保存化 (電子帳簿保存法対応)と 関連業務の効率化について

株式会社JTBB
ツーリズム事業本部地域ソリューション事業部
企画・開発推進チームマネージャー

みむら けんた
三村 堅太



JTBグループの概要

JTBグループはさまざまなお客様の期待や課題に「ツーリズム」「エリアソリューション」「ビジネスソリューション」の3つの事業戦略でお応えし、「観光立国」「地方創生」「働き方改革」など社会課題の解決に貢献し、サステナブルな社会を実現することを目指しています。2021年3月31日現在、国内・海外合わせて157社、23,785人で事業を行っていますが、2021年4月より、(株)JTBBの従業員数約12,000人、約500の事業所において証憑書類の電子保存化を実施し、社内の業務フロー・システムを変更致しました。

課題設定と対策の 検討方針・検討体制

コロナ禍以前の2018年10月から検討を始めていましたが、3つの課題を認識していました。1つ目は全社直間比率の改善で

す。同年4月、グループの15社を統合した(株)JTBBにおいて間接部門の業務を具体的に減らし、直接部門へ要員をシフトする必要がありました。2つ目は直接(営業)部門の業務効率化です。決裁ワークフローは基本的に電子化されていましたが、証憑書類は紙保存のため、電子ワークフローを運用すると同時に紙証憑を承認者に回付するといった非効率な状態でした。3つ目は働き方改革の推進です。生産性向上に向けてリモートワークを推進していましたが、約3,000人の法人営業担当は証憑書類の処理をオフィスでしかできない状況にありました。また、監査担当はオフィスを直接訪問しなければ証憑書類の監査を行えない状況にありました。このようにリモートワークが進みづらい状況でした。

これらの課題を解決するために、具体的には間接部門の業務を減らすと共に営業部門の生産性向上を図るために、電子帳簿保存法に対応することを施策案として検討を開始しました。

検討に当たって定めた方針は次の3つです。1つ目は全社横断課題として取り組むということです。業務は営業から監査まで繋がっていますので、全体として効率化できるように各部門を巻き込みました。2つ目は具体的に間接部門の計画要員数や業務を減少させることを定量目標とすることです。全社の営業経費を低減するという経営課題解決の施策として目標設定しました。3つ目は営業部門の業務改善にも同時に取り組むということです。間接部門の経費低減が大きい一方で、営業部門については業務フロー変更の負担が大きいことを想定しました。営業部門は証憑類が発生する起点であり、理解・納得が得られないと取り組みが進まないため、ヒアリングやトライアルを重ね、少しでも負担が減ると共に業務改善が実感できるような仕組みづくりに努めました。

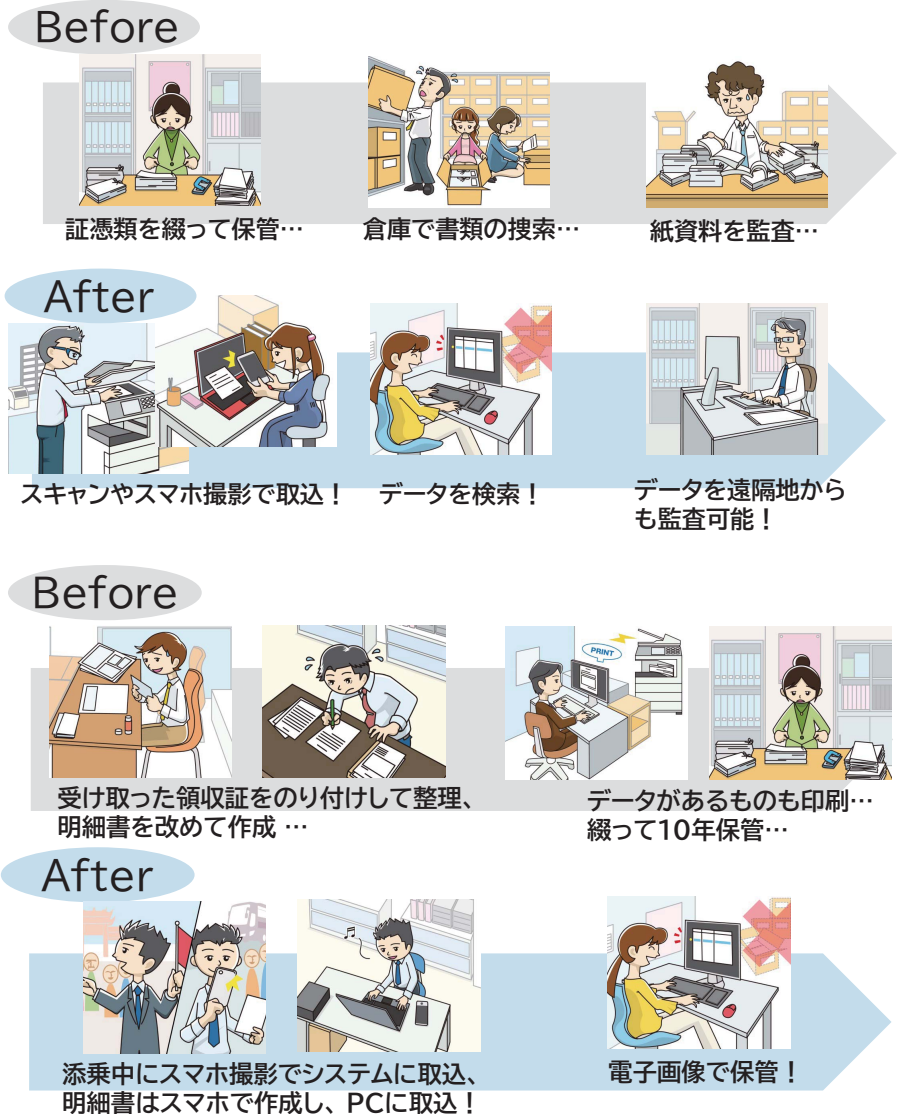
総論としては、特定部門の業務課題ではなく経営課題として認識して具体的な解決に取り組んだことがポイントとなります。

検討体制についても、全社横断プロジェクトを組みました。また、経営課題解決に向けた施策として進めるために、経営企画部門が主管（事務局）として取りまとめを行いました。約3年前の2018年10月にプロジェクトを設置し、グループ内外のパートナーの協力を得ながら、法要件とシステム要件を早期に明確にした上で業務要件との調整を行い、横断議論を進めました。

具体的取り組み事項とシステム概要

(株)JT B全体で年間約570万枚以上の証憑類が発生していると試算しました。それらを綴って倉庫で保管し、必要になった場合は検索、社内監査も大量の紙に囲まれて行っていました。今回、図表1のとおりスキャンやスマホでの撮影によってデータ化し、データ検索や遠隔地からの監査ができるようにしました。また、法人営業部門においては、お客様の旅行やイベントに同行する「添乗業務」があり、現金で各事業者と精算する場面が多くなります。そこで発生する領収証についても、1枚ずつ台紙に貼って明細書を作成、保管していました。その他、データで受け取った請求書類についても印刷して紙保管していました。それらの証憑書類も全て電子保管に切り替えました。特に添乗の現場においては、領収証をスマホで撮影し、スマホで明細書もすぐに作れるような仕組みを構築しました。

実施した取り組みは図表2のとおり、「A. 売上原価の証憑書類」「B. 法人のお客様との契約」「C. 一般経費の証憑書類」への対応の3つに分けられます。また、証憑書類には「(1) 自社が受領するもの」と「(2) 自社が発行するもの」があります。A・Bの(1)については、外部サービス、独自



図表1

開発したシステム、弊社既存システムの3つを連携させました。一方、Cの(1)についてはJT Bグループでお客様に提案している「J'sNAVI NEO」を利用しました。なお、A～Cの(2)については各システム内、あるいは自動連携するデータ保管システムに電子保管するための改修を行いました。

今回の取り組みのポイントは、年間約500万枚と相対的に分量が多い「A. 売上原価」「B. 法人のお客様との契約」の「(1) 自社が受領するもの」についての対応

です。弊社には年間約10万件の案件を管理し、オペレーションする独自システムがあり、売上原価に関する支出・計上承認のワークフローについても同システムを利用しています。

今回、既存システムの改修を極力少なくして、新たに構築したアプリと外部サービスとAPI連携させることで開発期間を短縮、開発コストを抑制しました。

図表3のとおり、独自の証憑取り込みアプリ「STAP (証憑 (S) 取込み (T) アプリ



実施事項	主なポイント
A.売上原価の証憑書類 ※電子帳簿保存法対応 (電子保存化)	✓3つのシステムを連携し、売上原価の証憑書類を電子保存化。 ①独自開発したWebアプリケーション「STAP」 ②文書管理システム「JEMS」 (富士フイルムビジネスインノベーション提供のソフトウェア利用) ③既存の社内ワークフローシステム
B.法人のお客様との契約 ※電子サインの導入 (電子取引化)	✓電子契約サービス「DocuSign」を活用した電子サイン導入。 ①当社の電子サイン、②お客様指定の電子サイン、 ③電子取引(メール)、④書面契約 の4種類の契約パターンが残るため、一元的な営業管理・文書管理を 実現するための、上記Aと連動した業務フローを整えた。
C.一般経費(交通費・出張 旅費等)の証憑書類 ※電子帳簿保存法対応 (電子保存化)	✓経費精算システム「J's NAVI NEO」を利用し、一般経費の証憑書類 を電子保存化。

区分	種別	基本の新業務フロー
(1)自社が受領 する証憑書類	①各事業所に届く証憑書類 【主な書類】 請求書・契約書	Webアプリ(スマホ・PC)で画像取込+属性入力 → 画像と属性情報を文書管理システムに保存+タ イムスタンプ押印 → 案件管理システムでワークフロー回付
	②添乗業務中等に、 現地で受領する証憑書類 【主な書類】 領収証	Webアプリ(スマホ・PC)で画像取込+属性入力 → 画像と属性情報を文書管理システムに保存+タ イムスタンプ押印 → 同時に、収支明細書を作成 → 帰着後、案件管理システムでワークフロー回付
(2)自社が発行 する証憑書類	①各事業所で発行する 証憑書類 【主な書類】 請求書・領収証・契約書 関連明細等	証憑書類を発行するシステム内に電子保管、 またはデータ保管システムに自動連係して、 電子保管

図表2

り(AP)の略称)」を作り、スマホ撮影した証憑画像を取り込み、AI-OCRを使って証憑書類の「取引日・取引金額・取引先等」の属性を読み取り、データ化できるようにしています。そして「STAP」で生成した証憑画像と属性データは、JIIMA認証を受けたソフトウェアを活用した文書管理システム「JEMS(JTB Evidence Management System)」に送信されます。文書管理システムでは、受信と同時にタイムスタンプが押印され、そのまま10年間保管されます。

案件管理システムと「STAP」は相互にデータ連携し、証憑書類と案件の紐づけができるようにしています。また、証憑書類に関する支出や計上承認ワークフローを回付する際に証憑書類の画像データを参照できるように「JEMS」と連携させています。

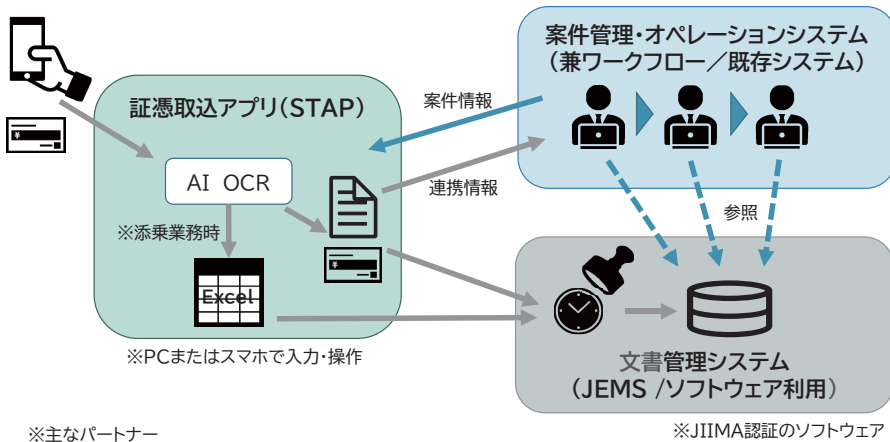
さらに「STAP」については、添乗業務の効率化を図るために、証憑書類の属性データを作成すると同時に添乗業務中の現金の収支に関する明細書がExcel(エクセル)で作成されるようにしています。つま

り、添乗業務の途中の空き時間等を有効活用して、領収証の電子保存化と明細書作成をスマホで実施できるようにしました。なお、海外旅行の場合は両替レートが自動適用されるようにしています。このように電子帳簿保存法に対応するだけでなく、営業部門の業務が効率化される工夫を行いました。

「B.法人のお客様との契約」については、全ての契約を弊社が今回導入した電子サインだけにまとめることができない、ということがポイントです。お客様のご意向によって4パターンの契約手法が混在しますが、そのパターンごとに異なる手法で保管すると営業管理が行いづらく、文書管理としても検索性が損なわれてしまいます。そこで、契約に関する証憑書類についても全て「STAP」と「JEMS」の業務フローによる電子保管に統一することで、一元的な営業管理・文書管理を実現しました。具体的には、図表4のとおり、電子サインで契約した場合も電子データをシステムから取り出し、「STAP」を通じて「JEMS」に保管することとしました。その際、契約書手交状況のステータスが案件管理システムに自動反映されるようにし、営業部門の業務効率化を図っています。

続いて、電子帳簿保存法関連の改革と同時に実施した業務改革についてです。図表5のとおり、間接要員の効率化(間接要員の再配置)、営業部門の業務効率化、働き方改革の推進といった課題を解決するために、証憑書類の電子保存化を通じて、「業務そのものの削減・廃止」「電子化や標準化による業務の遠隔対応と集約」を実現して、具体的な要員再配置や、営業部門の効率化に繋がりました。また、リモートワーク環境の整備に繋がった結果として、コロナ禍における在宅勤務拡充に貢献する

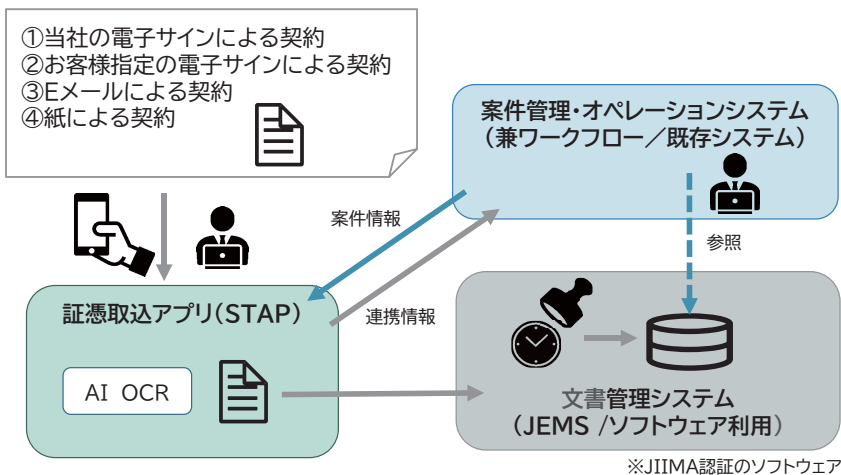
■新システムと既存システムの連携



※主なパートナー
 ・文書管理システム：富士フィルムビジネスイノベーション㈱
 ・AI OCR：㈱インフォディオ
 ・タイムスタンプ：アマノセキュアジャパン㈱

図表3

■契約の一元的な管理の実現



図表4

解決課題	取り組み事項
間接要員の効率化 (要員の再配置)	①証憑書類のファイリング業務の原則、廃止
	②会計業務の集約の拡充(遠隔地対応の拡充)
	③監査業務の効率化(遠隔地対応の拡充)
	④関連業務フローの標準化(集約可能業務の拡大)
営業部門の業務効率化 (業務の削減)	⑤法定外の保管必要書類の見直し
	⑥ワークフローシステムと会計システムの連携の拡充
働き方改革の推進 (リモートワークの拡充)	⑦ワークフローの電子化範囲の拡充

図表5

こととなりました。ペーパーレス化・電子化するだけでなく、業務そのものを減らすこと、あるいは遠隔対応を可能にして集約することが重要だと実感しています。

導入にあたっての社内推進についても工夫を続けています。「A. 売上原価」「B. 法人のお客様との契約」に関する取り組みについては法人営業部門の約5,000名、「C. 一般経費」に関する取り組みについては、全社の約12,000名に対して、導入説明や啓蒙を行う必要がありました。コロナ禍における社員説明・啓蒙であり、社内のデジタルトランスフォーメーション(DX)の取り組みの説明・啓蒙でもあるため、デジタルツールの活用を強く意識して進めました。導入に先立ってマニュアルの整備を行いました。加えて、説明動画を作成し、社内の動画共有サイトに掲載しました。問い合わせ対応についてはチャットボットを設置し、また、定期的にデジタル配信している社内報も活用しながら推進を続けています。

今回実施した取り組みによって期待される具体的効果は次の通りです。

2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、旅行やイベントの数が減少していますが、2019年度までの実績をもとに試算すると、「1. 年間約570万枚以上のペーパーレス化の実現」「2. 年間約7億円以上の営業経費削減(間接部門要員の直接部門への再配置、証憑書類の送料の削減、証憑書類の保管スペースの削減)」が可能となり、また、「3. 新たなJTBワークスタイル(働き方改革)の推進」に繋がれると考えています。

今後の展開

1つ目に(株)JTB内で構築した業務フ



ローヤシステムの整備を行います。まず、令和3年の改正電子帳簿保存法の対応が必要です。要件緩和に伴う業務の効率化と弊社としての内部統制強化、この2点の結節点を見出してフローを整備したいと考えています。また、ユーザーである社員に寄り添ったシステム整備や理解促進活動が続けていきます。2つ目にグループ内での展開です。(株)JTB内だけでなく、国内グループ会社における証憑書類の電子保存化の適用範囲拡大の検討を続けて参ります。さらに、紙証憑書類の発生そのものを抑制するために、電子契約等、グループ内の電子取引を拡大したいと考えています。これらはグループ内の取り組みですが、3つ目にツーリズム産業のDX支援を進めて参ります。今般の証憑書類の電子保存化に関するスキル・ノウハウを可能な限り共有し、ツーリズム産業全体の生産性向上に貢献したいと考えています。また弊社

は、観光地、あるいはホテル・旅館、観光入場・体験施設等のデジタル化支援を事業としても行っており、旅行者の利便性向上のみならず、観光事業者の売上拡大や効率化によって生産性向上を図り、観光地の持続的な発展成長に貢献したいと考えています。

まとめ

今回、電子帳簿保存法に対応して社内のペーパーレス化、文書データのマネジメント強化を行いました。それは改革の手段であり、目的のものではないと改めて感じています。ペーパーレス化・データ化を行うだけでは得られる成果は限定的であり、関連する業務の改革や具体的に業務を減らすことがより重要だと認識しています。生産性向上に向けた経営改革を上位目標とし、取り組みを続けて参りたいと



「ツーリズム産業全体のデジタル化へ貢献していきたい」
地域ソリューション事業部
企画・開発推進チームマネージャー
三村 聖太氏 (右)

考えています。

そして、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けているツーリズム産業ですが、弊社グループだけでなく産業全体のデジタル化による生産性向上に貢献していきたいと考えています。そのためにも、産業全体を牽引するという気概をもって、まずは弊社グループ内のデジタル化をさらに進めて参ります。





好きな写真と文字による 世界に一つの贈り物専門店

sense121 (センスイチニイチ) とは…

株式会社アピックスの提供するパーソナライズドワイン・吟醸酒のe-shoppingサイト名称です。企業・個人のパーソナライズド需要として、「お名前入リラベル」をあしらったお洒落なお酒のネットショッピングが可能になりました。酒造メーカー・酒販店から一歩違った視点で、ギフト・ノベルティ市場に挑戦します。

APIX
株式会社アピックス

■ 本社
〒541-0059 大阪市中央区博愛町1-2-2
TEL.(06) 6271-7291(代) FAX.(06)6271-7296
URL <http://www.apix.co.jp> E-mail info@apix.co.jp

■ 東京支店
〒104-0041 東京都中央区東日本橋3-14-4 OZAWAビル3F
TEL.(03)5879-7291(代) FAX.(03)5879-7296
Online shopping <http://www.sense121.com/>





IS 612404