

# 文書管理システム導入における留意事項

磯貝光一：株式会社クロスフィールド

## 1. はじめに

2005年の政府のe-文書法施行後、企業・団体において電磁的記録による保存に関して様々な取り組みがなされてきた。電子帳簿保存法もその一つであり、2005年改正のスキヤナ保存に始まり、2022年1月にはその適用要件が大幅に緩和されることが既に決定されている。

一方、従来から政府が推奨してきたリモートワークについては、コロナ禍において企業はその必要性を改めて認識し、真剣に取り組んでいるような状況にある。

文書管理システムは、電子帳簿保存法に対応しながらリモートワークを実現するために必要なシステムであり、多くの企業がその導入に向けて検討を行っていると考えられる。このような状況を踏まえて、本稿では、新たに文書管理システムを導入しようとする企業において留意すべき事項を整理する。

## 2. 文書管理システム導入のステップ

紙文書をデジタル化して、システム上に保管し、リモートで業務を遂行する環境を構築するためのステップ（VPNなどのネットワーク環境構築は除く）を以下に示す。

### (1) デジタル化の範囲の検討

契約書、納品書、請求書、領収書などの対外的な文書はもちろんのこと、稟議書のような社内決裁文書まで、通常の業務を行う上で必要な文書全てを紙媒体からデジタル媒体へ変更することが理想である。

自社で発行する対外的な取引文書は、業務システムから編集不可の状態でのPDFに出力し、社内の決裁文書については、メール承認やワークフローシステムを導入してデジタル化を図っていきたいと考える。一方、外部から入手する文書については、スキヤナ保存による対応をまずは考え、必要に応じて電子取引に切り替えることを考える。このように、既存の紙文書一つ一つに対して、デジタル対応するか否か、またその具体的な対応方法を決定していかなければならない。

### (2) 押印のデジタル化方法の検討

紙文書における押印は、その文書の内容が正当であると認める意思表示として行われてきた。すなわち、契約の当事者が押印することにより、その内容の正当性を確認しあい、また請求書や領収書上の押印は、それが正式なものであることを証明するために行われてきた。デジタル化された文書の正当性の証明方法は、その文書の性質ごとに考えるべきであるが、特に外部とやり取りを行う文書については、不正や改ざんの観点から慎重に検討し、電子署名などの方法を取捨選択していかなければならない。

### (3) 電子帳簿保存法への対応可否の選択

これらの文書の多くは、電子帳簿保存法に定められている国税関係書類に該当するため、業務設計を行う上では、最初に電子帳簿保存法対応を行うか否かの方針を決めておく必要がある。対応する場合には、最低でも法が求めるスキヤナ保存のシステム要件及び運用要件をクリアしなければならない。また、電子取引を行

う場合にも、電子取引に係る電磁的記録の保存要件をクリアしなければならない。2022年以降、電子帳簿保存法の各種要件は大きく緩和されるが、依然としてタイムスタンプ要件、仕訳との相互関連性保持の要件、検索要件は存在しているので、その適用範囲に応じて対応方法を慎重に決定していかなければならない。なお、本稿では、電子帳簿保存法が求める適用要件の詳細については、紙面の関係上省略する。

(4) ソリューションの調査

業務設計を行う上では、既存のシステム機能はもちろんのこと、文書管理システムや関連するソリューションが有している最新の機能を十分に理解しておく必要がある。ソリューションは日々進化しており、新しい仕組みと既存システムの機能とを組み合わせて、いかに効率的な業務を構築できるかが成功への秘訣である。

最近の経費精算システムにおいては、スマホカメラで撮った画像を経費精算データに容易に紐づけることができる。また、ERPにおいても、購買から支払までの一連の流れを電子的に行うソリューションが用意されているものもある。契約に関しては、最近、多くの電子契約クラウドサービスを見かけるようになった。文書管理システム自体も進化し、AIを駆使した自動タグ付け機能を搭載しているシステムも登場してきている。

業務設計を行うに際しては、これら最新の機能をまず知ることが必要である。新しい機能を知ることによって、新しい業務のアイデアも生まれてくるかもしれない。

(5) 新業務設計

以上のことを踏まえながら、リモート環境における業務の流れを具体的に固めていくことになるが、その過程においては、できれば業務イメージをフローとして可視化しておきたい。今、目の前にある紙文書が将来デジタル化され、その操作はすべてシステム（又はPC）上で行うことになる。新しい業務のイメージは人によって異なるため、先々になって認識齟齬が生まれないように、業務フローをドキュメントに落とし、事前に関係者間でコンセンサスを得ておきたい。

### 3. 業務設計上の留意事項

以下、業務設計における留意事項を整理するが、これらは相互に関連しながら検討されるべき性質のものであることを最初に指摘しておく。

(1) デジタル化の範囲

文書のデジタル化は、部分的な対応では十分な効果を上げられない。毎日使用する文書が1つでも紙文書のままであれば、結局書類を保管している場所では業務ができなくなる。全ての文書をデジタル化するのは難しいが、例外的な処理で使用する書類を除き、日常業務で頻繁に使用している文書は、すべてデジタル化しておかなければならない。そうしないと、デジタル化を推し進めても中途半端な対応になってしまい、かえって非効率を生むことにつながりかねない。逆に、日常的に使用する文書をデジタル化できないのであれば、リモートワークは選択しないほうが賢明かもしれない。

(2) クラウドサービスとの連携

クラウドサービスを利用する場合、その文書はサービス会社のクラウド環境に保

管されることになる。例えば、電子契約サービスを利用して相手方と電子契約を締結する場合、その契約文書はクラウド環境にのみ保管され、その閲覧はクラウド環境にログインできるユーザーのみが許されることになる。このユーザー以外にも契約文書を閲覧させたいのであれば、PDF ファイルをダウンロードし、自社の環境に保管しておくことになる。このダウンロードの作業量が膨大となるようであれば、自動化の仕組みについても検討が必要となる。クラウドサービスを利用する際には、その対象文書の利用シーンを想定し、システム設計及び業務設計を行うことになる。

(3) 自社システム内での連携

さらに、これらのデータが、取引内容の根拠資料を示すようなものであれば、自社の業務システムデータとの紐付けが必須になる。電子帳簿保存法では、具体的な紐付け方法までは定めていないが、日常業務において、ストレスなく業務を行っていくためには、ハイパーリンクなどの形式で、業務システムのトランザクションデータや仕訳データから保管されている文書管理システムに直接アクセスして閲覧できるような仕組みが必要である。

同様に、ワークフローシステムと業務システムとの連携を考慮に入れておくべきである。個々の取引が承認・決裁されるまでの経緯をワークフロー上で容易に確認できるような工夫をしておきたい。

リモート環境の実現という意味においては、必要なシステムを選択、導入し、文書をデジタル化すればよいのだが、情報がすべてデジタル化された世界において、より一層の業務の効率化を達成しようとするのであれば、各システムのデータがそれぞれリンクされるようなシームレスな環境の構築を目指していきたい。

(4) 内部統制観点からの業務設計

以上、主に業務効率向上の観点から述べてきたが、一方で内部統制の観点も無視できない。電子帳簿保存法の要件緩和により、タイムスタンプ時の署名要件や相互牽制など適正事務処理要件が外された。電子帳簿保存法への対応は容易になったが、逆に、このままでは企業内における文書の不正、改ざんのリスクは高まってしまう。リモート環境を実現し、かつ電子帳簿保存法に対応しても、不正が生じ、罰則を受け、レピュテーションが下がるようであれば元も子もない。自社の事業規模や組織、業務・システムの仕組みなどをよく考えたうえで、署名の信頼性を高める措置を講じるとともに、牽制の仕組みについても取り入れることが肝要である。

#### 4. プロジェクト推進上の注意点

最後に、文書管理システムプロジェクト推進上の注意点について、何点か記しておく。

(1) 業務再設計プロジェクトとしての位置づけ

従来の電子帳簿保存法の要件が厳格であったこともあり、法対応プロジェクトとして取り組む企業が多く、電子帳簿保存法が求める①国税関係帳簿、②国税関係書類、③電子取引の3つの分類に沿って検討を進めるケースが多い。法対応はもちろん大切ではあるが、ゴールはそこではない。デジタル化された世界において、新しいソリューションを組み合わせながら、業務変革を成し遂げるためには、業務プロセス全体を見直すプロジェクトとして位置付けて推進してほしい。

(2) 初期段階における技術要件の確認

新しいソリューションを組み合わせながら、デジタル世界における業務フローを描くことに注力して、システムの技術要件の確認が後回しになってしまうことがしばしばある。新しく選択するシステムと既存システムとの連携の可能性など、事前に技術要件を確認しておくことによって、手戻りを生じさせず、プロジェクトを成功に導くと考えている。

(3) プロジェクトメンバーの選定

これまで述べてきたことからわかるように、文書管理システムを導入することは、既存の業務プロセスに大きく影響を及ぼすことを意味する。従って、プロジェクト関係者は広範囲にわたるのは当然として、そのメンバーの選出に当たっては、日々の業務に詳しいメンバーを加えておくことが成功の秘訣と考える。システムの導入だからと言って、決して情報システム部メンバーだけでは進めず、全社をあげてのプロジェクト推進体制としてほしい。

## 5. おわりに

以上、これまでの経験を踏まえ、文書管理システムを導入する際に留意すべき事項を整理してきた。

実際のプロジェクトでは、企業の事情に応じた様々な課題解決の取り組みの中で、文書管理システムが導入されるものと推察される。そういった意味では、本稿で記した留意事項は、ほんの一例に過ぎないかもしれないが、今後文書管理システムを導入しようと考えている関係者にとって少しでもお役に立てれば幸いである。