



サントリーシステムテクノロジー株式会社

[中小企業部門]

組織データ	所在地	大阪府大阪市北区堂島2-1-5 サントリーアネックス7F			創立年	1990年
	業種	情報通信業	資本金	20百万円	売上高	4,913百万円 (直近決算期)
	代表者	山内 雄彦	総従業員数	184名 (直近決算期)		

事業概要

サントリーグループのIT業務のインフラを担う

国内外300社以上のサントリーグループのITサービス会社として、ITを活用したソリューションをグループ各社に提供している。主な事業は、業務アプリケーションの開発・運用、情報通信基盤の構築・運用、先端技術開発、デジタルマーケティングなどである。

最大の特徴

「イキイキプロジェクト」で働く環境整備を重視

経営理念として「お客様に満足していただけるサービスを提供すること、顧客満足度の重視を掲げ、そのために「社員が心身ともに健康で気持ちのゆとりが出来てこそパフォーマンスが向上しお客様に最高のサービスが提供できる」という考えのもと、2015年「イキイキプロジェクト」を発足。労働時間短縮だけでなく、社員がイキイキと働く環境を整備することを重視し、社員が主体的な活動を促進している。特に、年間総労働時間の5% (年間10日) を自己研鑽 (資格取得や自己学習など) に充てるという「5%ルール」を定め、社員の自律的な自己成長を後押ししている。また、テレワークなどのワークスタイル変革にも積極的に対応している。



「イキイキプロジェクト」打ち上げの様子

ポイント

- ★「イキイキプロジェクト」を部署毎の取組や部活として展開し、働きやすい環境を社員主体で構築
- ★ECRS (廃止・集約・入れ替え・簡素化) の観点で業務改善を実施
- ★「5%ルール」を制定し、年間労働時間の5%を自己研鑽に当てるよう社員に義務付け
- ★テレワークの利用を促し、柔軟な働き方を実現。生産性に関する意識の向上を図っている

取組を始めた背景やプロセス

●残業を減らし、心身の健康を回復する

サントリーグループ内の機能分担の見直しにより、同グループのITサービス機能の中核を担うようになった。特に、2013年以降、グループの急激なグローバル化・事業拡大に伴い、業務領域および役割が大幅に増え、要員増が追い付かなかった結果、36協定の特別条項発動件数が増加したことが取組のきっかけである。

また従業員意識調査の結果では、他の指標と比べ「心身不安感・疲労」の指標があまり良くなく、生産性を高めてイキイキと働いてもらう就業環境を整備する必要性を痛感したことも取組の背景にある。

労働生産性の向上（付加価値向上と効率化）

●「イキイキプロジェクト」「サンクスプロジェクト」を発足

会社をイキイキとした状態に変えることを目的とした「イキイキプロジェクト」を部活として展開。時間効率の向上を目的とした「会議&メール半減活動」、サンクスカードで感謝の気持ちを伝える活動を推進する「サンクスプロジェクト」など、業務や部署を越えて主体的に取り組んでいる。また部署単位でも、チーム別の「イキイキ活動」を展開する。

●ECRSの観点による業務改善の推進

増え続ける業務量を限られた要員・時間の中で処理できるよう、ECRS(廃止・集約・入れ替え・簡素化)の観点で業務改善を実施。システムユーザーからサービスデスクへの問い合わせ数を9.8%削減。さらに品質向上活動によりシステム障害の発生件数も26%削減することができた。これにより平均残業時間が27.3時間から23.7時間に減少した。

雇用管理改善（働きやすい・働きがいのある職場づくり）

●人材育成会議で社員の成長を後押しし、多様なメンバーを交えた研修を企画

社員一人ひとりの異動を含めた中期的な成長・育成プランを全社レベルで検討するため、課長や担当マネジャーをメンバーとする人材育成会議を等級別に年に1回実施する。社員が次のステージに上がるにはどのような支援が必要かを議論し、実行計画に落とし込んでいる。

階層別研修の外、若手社員の業務知識を向上させるため、協力会社や同業他社の社員との合同研修を実施している。会計知識や酒税、消費税などの業務知識を身に付けさせるITサービス塾は、4割が協力企業の社員である。また「5%ルール」を制定し、年間労働時間の5%(年間10日)を社内外の研修や自己学習に当てるよう社員に義務付けしている。

●テレワークや育児短時間勤務も充実

2年目以上の全社員をテレワーク(在宅勤務)制度の対象者とし、その利用を促すことで生産性に対する意識の向上を図る(制度導入半年で42%の社員が利用)。適度な裁量のもと、柔軟な働き方によるワークライフバランスを実現している。また、育休制度も充実しており、育児短時間勤務は子女が中学生になるまで可能である。

労働生産性と雇用管理改善の好循環および組織への好影響、成果

●従業員意識調査の結果は全ての指標で改善…イキイキプロジェクト活動の確実な成果

12指標全てで前年よりも改善。特に「事業会社の魅力」「コンプライアンス体制」「上司のマネジメント」は高い評価を獲得できた。また小項目レベルで見ても「ワークスタイル変革」「ワクワクするビジョン・方針」「ハラスメント理解」に向上が見られた。

●トラブル対処等が改善され、顧客満足が向上

トラブル発生時のスピーディーな対応や再発防止策の実施に加え、システム構成要素をデータベース化したことで、システム変更の影響範囲が明確になり、障害が発生しないよう早めに手を打つことができるようになった。これにより顧客満足度調査(グループ内88部署対象)の「トラブル対処」の項目が改善。同様に「顧客の業務理解」の項目が改善した。

今後の展開について

●自律的な自己成長の支援

社員の自律的な自己成長を支援するため、全社員のスキル情報を見える化する。同時に、ITサービス塾やデザインシンキングなど社内応募型の集合研修を拡充していく。協力会社や同業他社との合同研修を開催するなど、チャレンジ・考動できる組織風土を醸成したり、健康施策についても拡充を図っていく。