

## 視点を変えて可能性を広げるITの新活用術(第3回)

### 業務で手書きは、なくならない

2020.02.12



「手書き」の書類。あらゆるビジネスに、今でもぴったりと寄り添った存在だろう。

受発注の書類の電子化を自社で進めたいと思っても、相手があるだけに簡単ではない。注文書は手書きファクスで送られてくるのは当然のことで、電話1本で注文というケースがまだ多い業界もある。

店舗のポイントカードなどの会員登録も、顧客の属性が若年層ならば「QRコードからスマホで登録してね」と言えるが、幅広い年齢層や属性の顧客の業態では、手書きの申込書はなくせない。宿帳しかり、金融機関や公的機関、地方自治体の申請書、依頼書もしかり。見回せば、不動産業の顧客アンケートや賃貸申込書、土業では社会保険の加入手続き書類など、どんな業種業態にも多かれ少なかれ手書きの書類は存在する。

#### 必ず生じるテキスト化業務

そこで問題になるのが、書類の情報をどう取り扱うかだ。手書きであれ、印字されたものであれ、紙の書類そのままでは、業務システムと連携できない。書類に書かれた情報を、手打ちでシステムに登録する業務がほとんどの企業で生じる。

働き方改革関連法により、2020年4月からは中小企業にも時間外労働の上限の規制がかかる。働き方の変化や効率化が、目前の課題となる。オフィスワーカーにとって、書類にまつわる業務は、人手と時間をかけて処理しなければならない「効率化の敵」だ。書類とにらめっこしながら、パソコンのキーボードをたたいて数字や文字を入力する。企業によっては、専任で日がな一日打ち込み続ける。業務として生産性が高いものではなく、モチベーションは高めにくい。作業の繰り返しでありながら、間違いが許されない。

賢いAIが負荷軽減のカギに… 続きを読む