

NTT テクノクロス株式会社

パートナーとの契約を紙+郵送 / ファックスからデジタルへ 契約書を完全電子化し、数万分の1のエラーを防止

2017年に旧NTTソフトウェアと旧NTTアイティが合併してできたNTTテクノクロスは、NTT研究所の最先端技術をはじめ、国内外の優れたテクノロジーを掛け合わせることで、顧客のビジネスシーンに最適なソリューションを創出している。NTTグループの中でもベンチャー気質に富み、特にAIやセキュリティ、クラウド、コールセンタービジネス向けのソリューションに力を持つ。

年間1万件を超える契約業務に頭を悩ませる

同社では開発や運用の多くをアウトソーシングしており、定常的なパートナー数は400社を超え、契約の数は年間で1万件を超えている。さらに開発関連の発注が月末から月初に集中する傾向があるため、その期間、契約を扱う部門は極めて多忙になる。そのため、責任者である営業推進部契約部門担当課長の田中悦子氏は、予めから業務の効率化を考えていた。

田中氏は語る、「従来までの契約は、紙+郵送 / Faxでしたが、ここを何とかしたいと考えていました。と言いますのは、契約書の誤郵送、誤送信や、余計な書類の混入等のリスクがあるため、様々な観点でのクロスチェックが必須となり、かなりの手間がかかっていました。万が一のことが起きた場合、他社の情報が別の会社に漏れてしまうことになり、パートナー様はもとより、弊社に発注してくださったお客様にも多大なご迷惑をおかけしてしまうため、絶対あってはならないことで、我々には非常に大きなプレッシャーがかかっていました」、と語る。

確かに、仮に3年間で1件となった場合、0.03%のエラーを人的に防ぐというのは、ほぼ不可能だ。むしろアナログ作業でこのエラー率は賞賛に値すると言える。ただ、この1件でも許されないとすると、そのプレッシャーは計り知れないものであろう。

相手先の負担が少なく、他のアプリケーションとの連携が良いドキュサインを選択

そこで契約業務を改善するために電子署名を導入してデジタル化することを検討。

最終的に選択したのはドキュサインだった。田中氏はその理由を「ドキュサインを選んだ理由は、単に署名捺印するだけならば無料で利用でき、アカウントを作る必要がないためパートナー様の負担がないことと、boxなど他のアプリケーションとの連携性が良いことの2つです」、と説明する。

ただ、いざ導入となると社内ハードルは低くはなかったという。田中氏は続ける「弊社でも、一部の受注契約においては電子契約を利用していました。お客様が利用している電子契約システムから契約書が送られてくるのですが、弊社が主体的に行っているものではなく、お客様によって利用されているシステムが異なる



ため、弊社内では印刷して保管している状態でした。発注契約でドキュサインを導入するにあたっては、保管まで含めてペーパーレスにしたいと思っていました。つまり、契約書の完全電子化です。これは、弊社では初の試みであったため、法務や経理部などの関連部門に説明して回りました。経理部からは契約書を電子保存に変更しても法律上、何も問題ないのか？印紙税は大丈夫か？など専門家ならではの観点からの質問をたくさんもらいました。それらに1つ1つ回答し、電子化のメリットを説明し、理解を得ました。]

「メリットに関しては、単に手間が省けるというのでは理解されにくいので、目に見えやすいもの、具体的にはコストとリードタイムの削減をアピールしました。つまり、年間 300 万円以上かかっていた印紙代や郵送費用の他、郵送にかかる稼働などのコストが削減できる、数週間かかっていたリードタイムが早ければ即日で署名され返ってくるという部分ですね」。

人海戦術のアナログ作業をデジタル化し、業務効率が大幅に向上

ドキュサインを導入するにあたり、よく直面するハードルは 3 つある。1 つ目は技術的なもの。ただドキュサインはクラウドベースの非常に使いやすいソリューションなので、よほど特殊な使い方をしない限り、このハードルが高くなることはまずない。2 つ目は社内のルールを変えること。これに関しては前述の通り、紙からデジタルにルール変更することを関連部門に対して丁寧に説明して歩き同意を得た。そして 3 つ目は契約書をドキュサインで受け取り電子署名で署名捺印する相手が受け入れてくれるかどうか。ただ、これに関しては杞憂であることが多い。

同社でも、パートナーへの導入は順調に進んでいるという。「年間の契約数が多いパートナー様から順次導入しており、滞りなく進んでいます。ドキュサインは相手企業（パートナー様）が予めアカウントを作成したりする必要がないため比較的負担が少なく、パートナー様も抵抗感はありません。ただ、もちろん弊社でもパートナー様への導入がスムーズに進むよう、電子署名マニュアルを作るなどの努力はしました。質問も随時募っていますが、『印紙なしで本当に OK なのですか？それなら試してみたい』という積極的な質問が多かったです」。

田中氏は続ける、「従来までのアナログ作業は本当に人海戦術な作業が多くキツかったです。Fax で送った後に電話で到着確認をして記録を残す。請け書の督促、社内の専用保管場所で過去 7 年間の保管、など非常に手間ヒマがかかっていました。かつ、開発関連の発注が、月末、月初に集中します。先ほども申し上げた通り、誤送信や誤郵送などがあると、案件の仕様書が他社に見えてしまう。これを防ぐために必ず 2 人でクロスチェックする体制は取っていましたが、件数も多いので我々のストレスは相当のものでした。この問題が解決できたことは本当に大きいです」。

お客様情報

- 社名：NTT テクノクロス株式会社 (<https://www.ntt-tx.co.jp/>)
- 本社所在地：東京都港区芝浦 3-4-1 グランパークタワー 15 階
- 業務内容：情報通信ネットワークを利用する情報提供、情報処理、決済（代理徴収を含む）など各種サービスの提供
各種情報制作およびそれらサービス提供に必要なシステムの賃貸・販売

電子署名（ドキュサイン）導入の背景

年間で 1 万件を超えるパートナー企業との契約プロセスを合理・最適化

ドキュサインを選択した理由

署名捺印するだけの場合は無料で利用でき、アカウントを開く必要がない為、パートナーの負担が少ない

Box などのアプリケーションとの連携が容易

世界中のエンタープライズ企業で使われている安心感

DocuSign®

製品購入前のお問合せは japan.marketing@docusign.com までご連絡下さい（但し購入後のサポートに関するお問合せには返信致しかねますので予めご了承下さい）。

ドキュサインについて

ドキュサイン（DocuSign）は合意・契約をクラウド上で実現するプラットフォーム [DocuSign Agreement Cloud] を提供し、企業や組織の合意・契約・稟議プロセスを自動化します。ドキュサインの電子署名は、世界 180 以上で 53 万 7 千社以上が導入し、数億人以上が利用する、世界で一番使われている電子署名です。

Copyright © 2003-2019 DocuSign, Inc. All rights reserved. DocuSign, DocuSign の ロゴ、[The Global Leader for Digital Transaction Management]、[Close it in the Cloud]、SecureFields、Stick-eTabs、PowerForms、[The fastest way to get a signature]、NoPaper のロゴ、Smart Envelopes、SmartNav、[DocuSign It]、[The World Works Better with DocuSign] および ForceFields は、米国 DocuSign, Inc. の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

各掲載製品は、それぞれの会社の商標または登録商標です。