

eシールの活用が見込まれる事例に関する分析(3) (オフィス機器のサポート作業報告書における活用事例)

令和6年1月17日

三菱総合研究所 小川 博久

今回の事例分析の前提

- 今回の事例分析では、eシールの活用事例として、オフィス機器のサポート作業報告書にeシールを活用している事例を採り上げる。
- 株式会社大塚商会様において、オフィス機器のサポート作業報告書の電子化に伴い、文書の信頼性を担保するためeシールの定義に該当するサービスを使用している。業務フローや発生する工数若しくはコストなどについては、実事例を参考にしているが、本会合においては、一部一定の仮定を置いた上で分析を実施する。

サポート作業報告書の確認 好評!

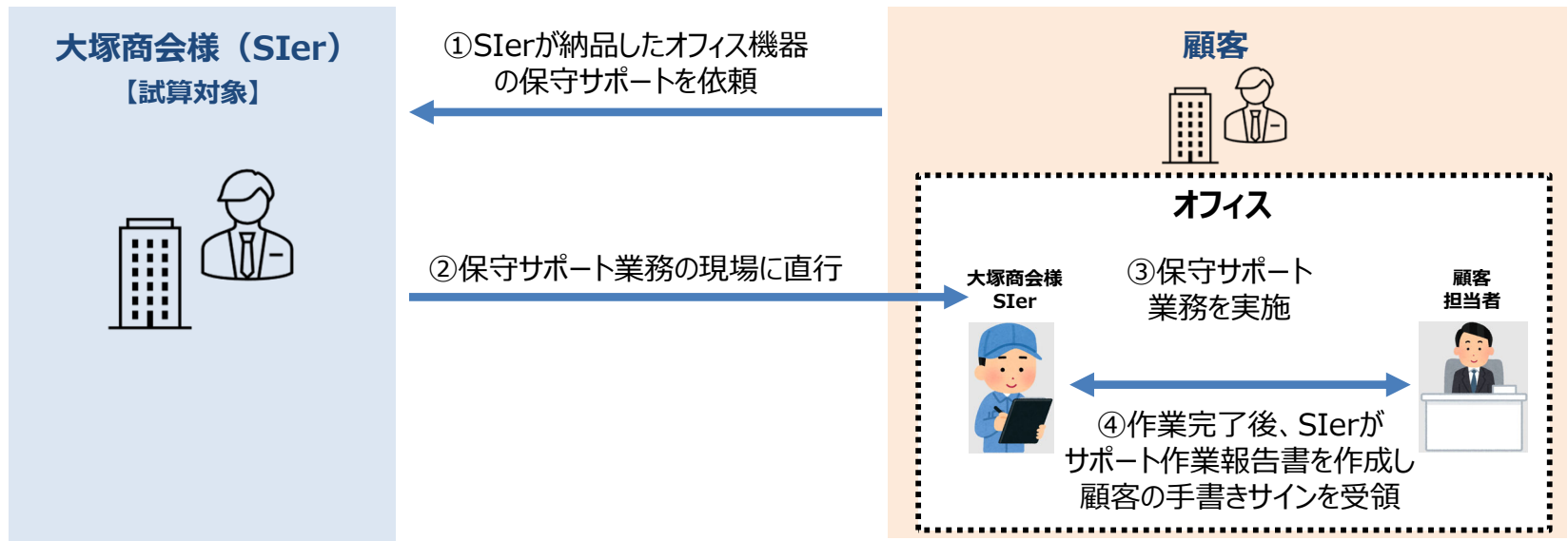
「サポート作業報告書ダウンロードサービス」をご利用いただいているお客様は、お客様マイページのリンクからもサービスをご利用いただけます。「サポート作業報告書ダウンロードサービス」で使用している大塚IDでご利用いただけます。※パスワードも同じです。

サポート作業報告書の確認のリンクをクリックします。

「サポート作業報告書ダウンロードサービス」のサイトが表示されます。

- 大塚商会様においては、サポート作業報告書の電子化に際して、顧客からの読みづらいつの指摘の改善等を目的とし、送信元のなりすましやデータ改ざんを防止し、文書の発行元の信頼性を向上させるため、2015年よりeシールを活用している。
- 実ビジネスにおいて、eシールを実際に活用するエンドユーザ側の事例は、複写紙のコスト削減や顧客満足度の向上に繋がるとともに、電子データの信頼性を向上させる事例であるため、多くの企業に横展開が可能な取組であると考えられるものであり、eシールの活用方法として汎用性が高いことから、本事例分析の対象とした。

サポート作業報告書のやりとりの従来プロセス



従来プロセスにおけるSIer視点のコストの試算

- 紙資料でサポート作業報告書のやりとりを実施すると必要なコストは下記を想定。
 - ・SIer：複写式の業務報告書のコスト、紙の破棄コスト（従業員がシュレッダーにて破棄）、書類保管コスト（保管スペース）

<従来プロセスにおけるコスト試算にあたっての仮定>

- ・SIerのひと月の案件数：50,000件^{※1}
- ・時給：2,000円/時（=33円/分）^{※2}
- ・複写紙代：3.5円/枚
- ・破棄に要する時間：6秒（=0.1分）
- ・保有するキャビネット数：3台（幅90cm×奥行40cm、資料出入用スペース100cm）
- ・オフィス坪単価：20千円/月^{※3}

<SIerのコスト：トータルコスト試算額 約214千円/月>

【業務報告書の作成費用】

・複写紙コスト：3.5円×1枚×50,000件=175千円

【業務報告書の破棄費用】

・破棄コスト：33円/分×0.1分×5,000件=16.5千円^{※4}

【業務報告書の保管コスト】

・保管スペースコスト：20千円×1.14坪=22.8千円

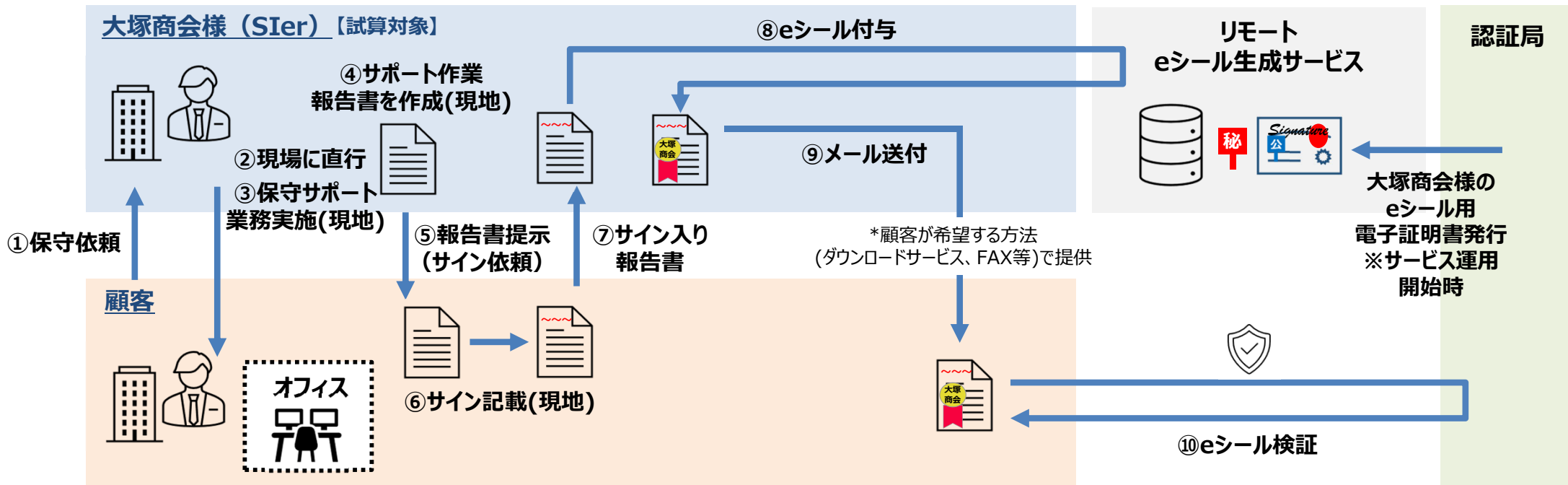
※1：大塚商会様ヒヤリング

※2：令和2年度厚生労働白書の正社員の平均時給1,976円に基づいて概算を算出

※3：Web調査にて概算を算出

※4：10枚纏めて破棄

サポート作業報告書のやりとりを電子化した際の流れ（eシール活用）



eシール使用・電子化のメリット

- 定量効果：eシールを付すサービス料金が必要となるが、紙資料のやり取りの際に必要な紙資料の**破棄コスト**や**保管コスト**等の各種コストを削減することが可能。
- 定性効果：**手書きの字は判読しづらく**、書き損じた場合に紙証票の無駄遣いが発生しうる。対面で契約関係書類の受渡しを実施しなくとも、文書の**作成組織**および**作業内容や作成時刻などを記載したデータの信頼性**を担保したデータのやり取りが可能。

<コストメリット試算にあたっての仮定>

- ・eシールの定義に該当するサービスの基本料金：42千円※1
- ・電子書類郵送コスト（FAX利用料）：88千円※2

※1：定額での認定タイムスタンプおよびハードウェア保守料金を提示するサービスより。容量が増加することによるコスト増はないものと仮定

<Sierのコスト：トータルコスト試算額 約130千円/月>

- ・eシール生成コスト：42千円
- ・電子書類郵送コスト（FAX利用料）：88千円

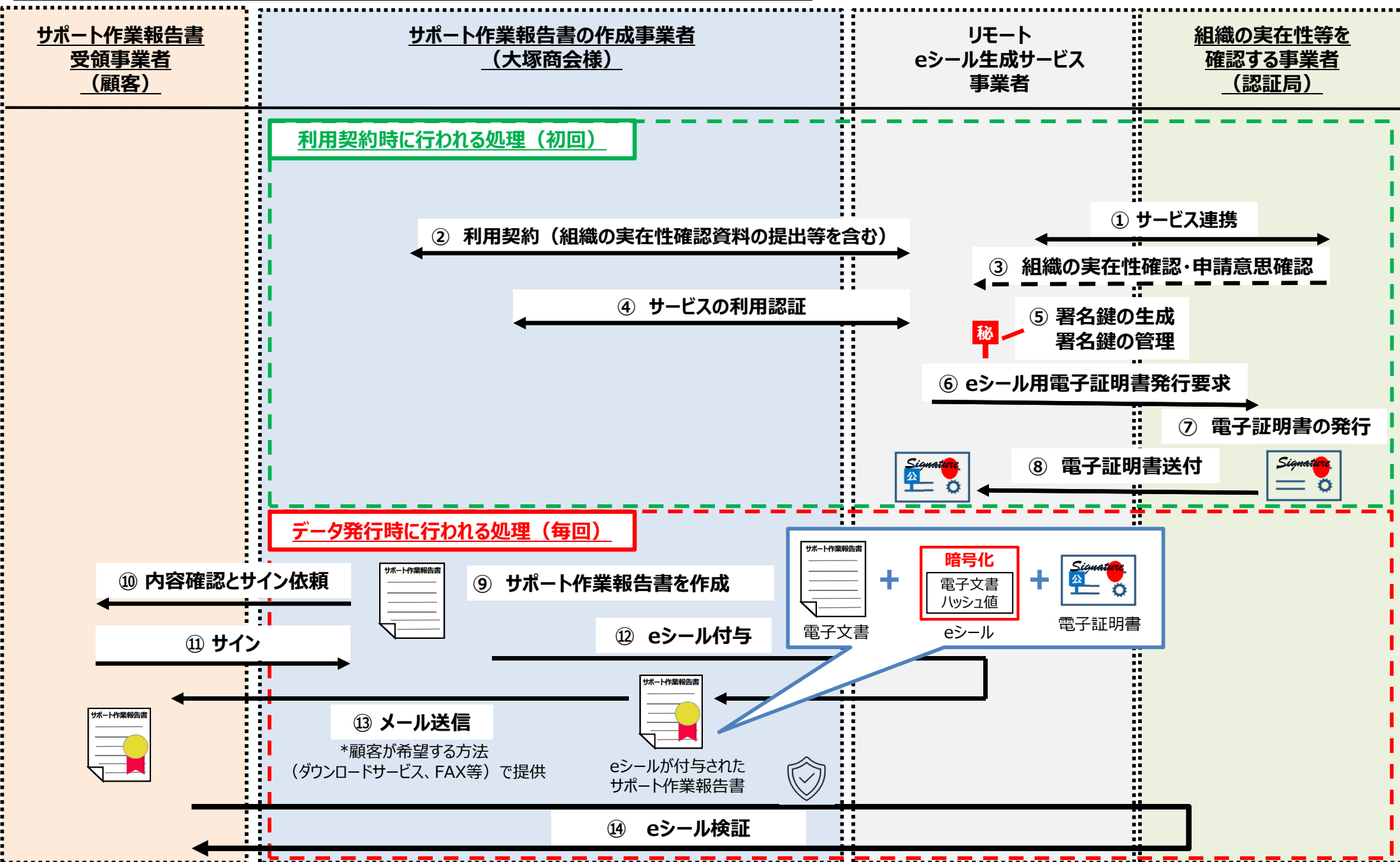
※2：一部の顧客においてファイル共有サービスを活用できず、代わりにFAX送信とするためにASPサービスを活用しており、ASPサービスの一般的コストより仮定しているが将来的にFAXの利用が無くなれば不要となるコスト

前頁で試算したコストと比較して
▲約84千円/月

※システム改修にかかった費用を除く

eシール活用のイメージ（サポート作業報告書）

eシール生成サービスを利用して、サポート作業報告書に対してeシールする事例



#	項目	論点	ユースケースを踏まえた考察
1	eシールの分類 (レベル)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書に関わるデータにおいて、総務省認定レベルのeシールを使用することが適当か。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 民間の保守契約の業務報告書であれば、総務大臣認定制度外のeシールで十分と考えられる。
2	eシール用電子証明書 の発行対象となる組織等の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書に使用するeシールの組織等の範囲は、企業単位で問題ないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書を実際に作成し発行するのは、企業単位であり、データの発行元証明として示すのも企業単位が判明すれば十分であると考えられる。
3	組織等の実在性・ 申請意思の確認の方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書を発行する組織の実在性確認とeシール使用の意思確認は可能か。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 発行元証明として企業を識別することで十分であれば、実在性確認は可能。 ■ eシール使用申請時に企業代表者の意思を確認できればよい。
4	eシール用電子証明書 のフォーマット及び記載事項		
5	認証局/利用者の 秘密鍵の管理に係る基準	<ul style="list-style-type: none"> ■ 秘密鍵の管理は誰が、どのように実施するか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今回のユースケースはリモートeシールのケースを想定しているため、リモートeシール生成事業者が管理することを想定。

#	項目	論点	ユースケースを踏まえた考察
6	eシールを大量に行う際の処理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書において、eシールを大量に行う処理が必要か。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今回のユースケースでは、保守契約に係る業務報告書は多数存在し、多くの人が連携して管理しているが、複数の対象データに一括でeシールを付すような運用はしていない。
7	リモートeシールにおける認証	<ul style="list-style-type: none"> ■ 保守契約の業務報告書において、リモートeシールのニーズはあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今回のユースケースでは、リモートeシールが使用されており、ユーザがeシールを意識せずに、クラウドサービス上でeシールが自動的に付されることが望ましい。
8	利用者におけるeシール用電子証明書の失効要求	<ul style="list-style-type: none"> ■ 組織内で複数人での利用が想定される場合、誰の失効要求を受け、処理するか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指針の整理に基づいて、eシール用電子証明書の発行を要求できる者（法人であれば代表者又は代表者から委任を受けた者）に限定する方針でよいと考える。

- eシールを社会に広く普及させるには、eシールを付す側とeシールを検証する側の双方にとってコスト削減が見込まれることが重要であるが、本事例のように、コストの観点だけではなく、eシールの活用によって安全・安心な形でデータを流通させることが可能となり、デジタル化の恩恵がより一層国民に還元されることを広く認知させることが必要である。
- 本事例においては、電子文書（サポート作業報告書）を、アップロードするとeシールを付与できるシステムを導入し、顧客が希望する方法（ダウンロードサービス・メール・FAX等）で送付しているところ、eシールを広く普及させるにはeシール生成サービス等と既存の電子文書管理システム等が連携し、自動的にeシールを付与できるような環境が普及することが重要であると考えられる。