

【お客様インタビュー / 一般社団法人 建設技能人材機構（JAC）様】
申請件数や会員様向けの書類作成業務が急増する中、業務改善ソリューションを活用して
人への依存を減らし、ヒューマンエラーを大幅に削減



※ 左：片山様、右：吉岡様

建設分野の特定技能外国人への受入支援サービスを展開し、日本で働く外国人と地域社会との「共生」の構築を目指す一般社団法人 建設技能人材機構（JAC）様。国の制度変更や認知拡大に伴い、受入支援サービスに関する申請件数や会員様向けの書類作成業務が急増する中、当社の提供するBPM基盤（Camunda）を活用した『業務改善システム』を導入いただきました。（[Camundaについて詳しくはこちら](#)）

人手に限りがある中で、いかにして業務の効率化と属人化の解消を実現したのか。管理部の片山様と吉岡様に、当社ソリューションを導入された経緯や活用後の率直なご感想を伺いました。

ー ネクストジェンと業務改善に取り組まれる前の業務フローにおいて、どのような課題を感じていらっしゃいましたか？

吉岡様： 一番大きな課題は、「受入支援サービスに関する申請手続き」と「会員様向けの書類作成業務」に関して、どちらもデータ量が非常に多いにもかかわらず作業がシステム化されておらず、人による「目視」での確認や「手作業」になっていた点でした。自分たちで改善しようとしても、Excelで関数を組んだり、マクロでどうにか賄ったりするくらいしか方法がなく、膨大なデータ処理に対する根本的な対処法を見つけられずにいました。また、当機構では少数精鋭の組織だからこそ、手作業などの定型業務を極力効率化し、より付加価値の高い業務に時間を充てたいと考えていました。そこでネクストジェンさんにご相談し、業務改善に取り組むこととなりました。

ー BPM基盤（Camunda）を活用した『業務改善システム』を導入されて良かった点はどこでしょうか？

受入支援サービスに関する申請手続きでは…

片山様：

当機構が展開している受入支援サービスにおける以前のフローでは、まずすべての申請が無条件に管理部に集まっていた。それらを一つ一つの申請について、受入支援サービスの利用資格の有無などを手作業で調べ、さまざまなデータを踏まえて判断したのち、各担当者へ申請の承認可否を連絡していました。

システムを導入したことによって「単純に判断できない申請（判定エラーが出た申請）」についてのみ確認依頼がくるよう

になったので、ルールに従えば自動で判断可能な申請についての手作業が完全になりました。申請に関するデータを『業務改善システム』で一次判定できることで、各担当者でも簡単な申請ならチェック・判断ができるようになったため、管理部で従来行っていた「すべての申請内容を手作業で調べて承認可否の連絡をする」という負担の大きかった工程が削減でき、本当に確認が必要な申請の判断だけに集中できるようになったイメージです。



吉岡様： サービス提供開始当初から需要が爆発的に高まっており、現在では非常に多くの会員様にご利用いただいています。

もし以前のままであれば完全にパンクしていましたが、今では全ての申請を管理部で精査するのではなく、「明らかに不備があるもの」や「確認が必要なもの」だけに絞って審査をすればよくなりました。そのため、申請件数は10倍になりましたが、審査にかかる時間はかなり短縮されています。

また、申請業務の引継ぎや教育面でも非常に助かっています。

従来の手作業でのチェックのままだと、確認すべき事項や見るべきデータが多すぎて、新しい担当者に教えるのにもかなりの時間が必要なため、経験と知識がないと対応できず「属人化」した業務となっていました。

現在は『業務改善システム』の使い方を一度教えれば、重要な箇所だけを確認すればよくなったため、経験が浅い職員でも判断ができるレベルに落とし込みました。難易度の高い業務の「属人化」が解消されたのは、組織として非常に大きな一歩だと感じています。

片山様：今回のシステム導入で業務が一気に仕組み化され、管理部以外のメンバーでも確実な判断ができるようになりました。引き継ぎや教育の負担も大きく減り、急増した業務量を既存のメンバーで難なくカバーできたのは、まさに業務改善に取り組んできた成果だと感じています。

会員様向けの書類作成業務に関して…

吉岡様：会員様向けの書類作成業務に関しては、元となるデータを整える作業から始まるのですが、2人がかりで毎月5日間、約1週間ほどかかっていた。システム導入後はルールに基づいて判定した結果を確認し、イレギュラーなケースのみを確認すればよくなったため、すぐに書類作成に取りかかれるレベルになり、丸々1週間の時間が削減できたと感じています。目視や手作業による運用をシステム化したことによって、まず作業時間が短縮され、精度も向上し、人員コストの部分も大幅に削減されました。

ー 導入にあたって、機構内の調整や技術的な面でハードルとなったことはありましたか？

吉岡様：やはり先ほど申し上げた「属人化」が一番のハードルでした。業務フローをシステムに落とし込むためにルールを解析する必要があったのですが、内容が担当者の頭の中にしかなく、担当者しか知らない用語やキーワードがたくさんありました。それを誰もがわかるルールとしてシステム内に落とし込んでいく作業が大変だったのですが、ネクストジェンさんが一緒になってヒアリングを重ねてサポートしてくれたおかげで、スムーズに解明できました。

ネクストジェンさんのご協力により、個人の経験や判断基準をシステムに反映させるという高いハードルを超えられたのは本当にありがたかったです。

片山様：ITに対して苦手意識がある職員もいるので、当初は『業務改善システム』の導入に対して多少不安な雰囲気もありましたが、実際に業務で使ってみると「やっぱり便利だね」と機構内での評価も変わっていきました。導入までのサポートに関しても、何か分からないことがあればネクストジェンさんがすぐにフォローしてくれる体制を整えてくださっていました。

吉岡様：システムの具体的な動きを私たちから他の職員へ説明するのは難しいですが、ネクストジェンさんがITに詳しくない職員にも分かりやすく噛み砕いた資料を作って一緒に説明してくれたので、現場のシステム化への不安も和らぎ、安心感をもって導入に進めたと感じています。

ー ネクストジェンとプロジェクトを共にしたことで、良かった点はありましたか？

片山様：当機構にはITに詳しい職員がほとんどおらず、システム部やDX推進部のような部署もありません。そこをネクストジェンさんが週1回、時には毎日のように打ち合わせをしてサポートしてくれたことが非常に大きかったです。自分たちだけでは、どこをどう改善すればよいかも分からない

ローカルルールに縛られた状態だったので、ネクストジェンさんがプロの視点からヒアリングをして丁寧に紐解いてくれたおかげで、開発に余計な時間をかけずにスムーズに『業務改善システム』に業務内容を落とし込みました。

また、手厚いサポートはもちろんですが、気兼ねなく何でも言い合える非常に良い関係性を築けており、改善の提案を遠慮なくどんどん言っていただけることが業務改善が上手くいっている要因だと思います。



吉岡様：当機構は新しい事業を始めることも多いので、既存の業務に関しては極力効率化し、システムの力で人的リソースを割かないようにしたいと考えています。そうした中で私たちの置かれた状況をしっかり理解して「今後はこういう業務についてもシステム化しませんか」と提案してもらえるのは非常にありがたいです。

また、どの団体・企業でも「独自のルール」というのは大小あると思いますが、当機構が大事にしている考え方はもちろん、法律や規制に関することも踏まえて提案してくださるので本当に助かっています。

片山様：ネクストジェンさんとは当機構の立ち上げ当初からのお付き合いで、もう7、8年ほどになります。業務改善だけでなく、電話システムやコールセンター運用、Webサイト運営に至るまで、当機構のなくてはならない部分に包括的に携わっていただいています。

ー 今後、さらに改善していきたい領域や、次のステップについて教えてください。

片山様：当機構は発展途上の組織だからこそ、社会情勢や制度の変更にも迅速に適応できるフレキシブルな強みを持っています。変化の激しい環境下でも拡張性を維持できるシステム基盤と、スマートで無駄のない運用体制を構築するため、今後もネクストジェン様には力強いパートナーシップを期待しています。

吉岡様：これまでは分散しているデータを集約・一元化して、欲しい答えをシステムから簡単に引き出せるように進めてきました。今後はまだ孤立しているデータや、別サイトで行っている入会手続きなども極力1つに集約し、一元管理をさらに進めていきたいと考えています。

片山様：これまではゼロからイチを作る形でしたが、これからは「イチからの変化」をどうしていくか、今後もネクストジェンさんと一緒に取り組んでいきたいですね。

ー JAC様が目指す「DX」や「業務改善」のビジョンにおいて、ネクストジェンに期待する役割は何でしょうか？

片山様、吉岡様：私たちは「特定技能外国人」の方たちが日本で安心して長く働ける環境を作り、中長期的なキャリアアップのサポート、そして地域社会との「共生」を推進しております。初めて外国人を受け入れる企業様へのフォローや、「特定技能外国人」の方たちへの日本語講座や技能講習、安全衛生特別教育、一時帰国支援などの受入支援サービスをタイムリーに提供しています。2027年4月には「育成就労制度」が施行されるなど、今後も外的要因による大きな変化が予想されます。

そうした新しい事業やルール変更に柔軟に対応できる業務フローの構築に向けて、時代に合わせたAIの活用や、新しい改善のご提案をこれからもネクストジェンさんには期待しています。今後ともよろしく願いいたします。

【一般社団法人 建設技能人材機構（JAC）について】

JAC（一般社団法人 建設技能人材機構）は、慢性的な人材不足を抱える日本の建設業界に、現場を支える技能者となる特定技能外国人の適正かつ円滑な受入れ、育成等を行うために平成31年4月に設立された組織です。技能評価試験の実施、国土交通省への受入れ計画申請方法のサポート、各専門職種団体による外国人向けの研修/講習実施の支援、職業紹介、制度説明会、さらには特定技能外国人を対象とした無料日本語講座等を行っています。

公式サイト：<https://jac-skill.or.jp/>