

社労士事務所のデジタル化対応 — 手続業務のAI化

特定社会保険労務士 おかべ まさじ
岡部 正治

社会保険労務士法人TMC 代表社員。特定社会保険労務士。

専門はビジネス人事労務法務で、主に企業の経営労務監査、個別労使紛争対策、就業規則対策、賃金制度、退職金制度、助成金の申請、ビジネス教育コンサルなどに力を入れている。近年は、AI付きOCRやRPA導入による業務効率化や勤怠管理ソフト導入支援などのデジタル化にも注力している。

社会保険労務士法人TMC

所在地：栃木県那須塩原市大原間西1-10-6 電話番号：0287-67-3023 URL：<https://www.tmc-jinji.com/>

行政手続のデジタル化と1・2号 業務受注への影響

行政手続のデジタル化が進む状況において、社会保険労務士の1号業務および2号業務の受注に対し、どのような影響が出るか、事務処理のロボット化をどのように進めればよいか、私の考えを述べたいと思います。

(1) 当法人の取組みと経緯

私が代表を務める社会保険労務士法人TMC（以下、「当法人」といいます）では、事務処理のロボット化を行いました。まずは、その動機をお話したいと思います。

当法人は関連会社も含め、グループ全体で150名余りの職員がいますが、その3分の2以上の職員が雇用保険・社会保険事務と給与計算事務に従事しています。日常作業に没頭し、顧客に向き合う意識がなかなか向上せず、顧客のことをよく理解していないために起こるミスも散見されました。また、退職者が出るとその補充要員の確保・育成に追われるというサイクルの繰返しであったため、その状況を変えたいと思い、2年程前からロボット化に関する調査を始め、2019年2月に本格的に挑戦を始めました。

最初は、職員の間で従来の仕事の仕方を変えることに抵抗感があり、なかなか組織内でロボット化の機運が高まりませんでした。改善活動を進めるうえで、固定観念に捉われることは大きな障害となります。そのため、改善意識と実行力の高い職員をロボット化推進担当者に選任し、経営層は担当者が動きやすくなるよう、組織内全体の意識改革などのサポートをすることに注力しました。

こうして、通常業務とは別路線となるロボット対応型の業務の改善通路（バイパス）が整備されました。

また、担当者やパートナー（システム会社）に任せきりにせず、経営層が積極的に現場に下りて状況把握と指示を続けたことも大きいと思います。これにより、改善→周知→不具合発生→修正のサイクルを続け、今ではロボットが必要不可欠な戦力として機能しています。

(2) デジタル化でアウトソースのニーズは縮小するか

手続きの電子化・簡素化により、従来の顧客が社労士に手続代行等を依頼せず、自組織で手続きを行う流れが強くなることが考えられます。従来は、社労士に必要事項を連絡す

れば行政手続を行ってくれるというアウトソースが、顧客側のメリットとなっていました。

しかし、デジタル化が進むことで、社労士へ連絡する作業量と、行政へ情報送信する作業量との差異が小さくなり、アウトソースのメリットが小さくなる可能性があります。

(3) 社労士に委託するメリット

社労士としては、事務所の規模にかかわらず、ロボット化などにより定型業務を効率的にミスなく処理していく体制を整備することが喫緊の課題となります。そうすることで、低コストで大量に受注拡大することが可能となります。

中小零細企業においては、事務担当者が十分な知識を持たないケースも多々あり、雇用保険・社会保険の加入要件、漏れの無い労災保険適用、給付制度の活用、変更事項への適切な対応等を、社労士がリードしていくことがまだまだ必要であると考えます。中規模から大規模の企業においても、事務員の退職リスクや育成コストなどを考えると、アウトソースのメリットはまだまだ大きいと考えられます。



行政手続デジタル化と社労士のビジネスチャンス

特定の法人の電子申請義務化、マイナポータルやHRテクノロジーの普及等により、行政手続のデジタル化が進む流れにあります。企業がデジタル化に対応する過程においては、そのための環境を整えることが必要です。

(1) 勤怠管理システムの導入支援等

まず、社労士のビジネスチャンスとして考えられるのが、勤怠管理システムです。

既に中規模以上の企業では導入が進んでいますが、タイムカードによる管理から勤怠管

理システムへ変更する流れがますます強くなると考えられます。客観的な方法による労働時間把握義務を遵守し、効率的に勤怠集計と給与計算につなげるためには、労働時間の記録を電子化していく必要があります。

勤怠管理システムが普及する背景は、他にもあります。月60時間を超える法定時間外労働割増賃金は、2023年4月以降は中小企業においても割増率が1.5となるため、時間外労働時間数の集計を月60時間以内と月60時間超とで分けて行う必要があります。また、時間外労働の上限規制の視点でいえば、法定時間外労働が月45時間や月80時間を超える場合のアラート等も重要となります。さらには、年次有給休暇の5日間時季指定や年次有給休暇管理簿の整備が義務化されましたので、その管理もしなければなりません。時間外労働の申請・承認等についても、毎年高い水準で発生している労使紛争対策として徹底しなければならない事項となります。

このように、人事労務管理（特に労働時間管理、年次有給休暇の管理）の工数が増えていく中で、総務担当者が人力で労働時間等を集計・管理していくことが困難になっていくことが想定されます。そのような背景から、社労士にとっては、勤怠管理システムの導入支援、これに関わる諸規程の整備等も有効なビジネスとして考えられます。

(2) HRテクノロジーの導入支援

また、HRテクノロジー（顧問先従業員が手続きに必要な個人情報を入力等を行い、会社担当者の負荷を減らす仕組み）の導入支援も同様です。電子申請を合理的に行うための支援も社労士にとってのビジネスチャンスとなります。手続きの仕方が変わることによって、社労士の仕事がなくなるのではなく、社労士のビジネスの仕方が変わると捉えるべきでしょう。

(3) 手続き合理化の効果 (3号業務への注力)

手続きの合理化が進めば、社労士は他の業務（3号業務等）に時間を割くことができます。例えば、法令や労使紛争等に関する助言・指導、就業規則・諸規程の整備・見直し、賃金・退職金コンサル、助成金の申請代行、研修、年金相談、個別労使紛争解決代理（あっせん）、労務監査などです。そのような流れになれば、社労士の価値がさらに高まり、顧問先との関係を強化することができます。

3 今後、1・2号業務中心で営業を展開する社労士に必要なこと

1・2号業務中心で営業を展開する社労士としては、デジタル化に対応し、事務処理にかかる時間とコストを下げ、人力に頼らない体制を整えることが重要です。低賃金の職員を雇用する方法もありますが、人材の確保・育成が困難なケースも多いため、事務処理のロボット化が有効な手段と考えられます。そのためには、AI付きOCRとRPAが重要な鍵だと考えます。

(1) 当法人のAI付きOCR、RPA導入と改善効果

当法人において、AI付きOCRとRPAを導入し、半年あまりが経ちます。最初に取り組んだのが公文書ダウンロードと顧客へのメール作成の自動化です。当該業務は、組織全体で毎月パート6～7名分程度の時間を要して

いましたが、これが自動化され、夜間にロボットが処理した内容を職員がチェックし、メール送信ボタンを押すだけとなりました。

入社・退職処理では、マスタ登録だけでなく、社会保険の取得・喪失証明書発行とメール送信までを自動化しました。給与計算では、電子勤怠表の作成・調整と勤怠データ取込み・給与計算・帳票作成等を自動化したことにより、給与計算にかかる時間が激減しています。

その後も様々な業務のロボット化を進めており、住民税更新、退職金掛金の更新、アンケートの集計作業などの業務で効果を発揮しています。

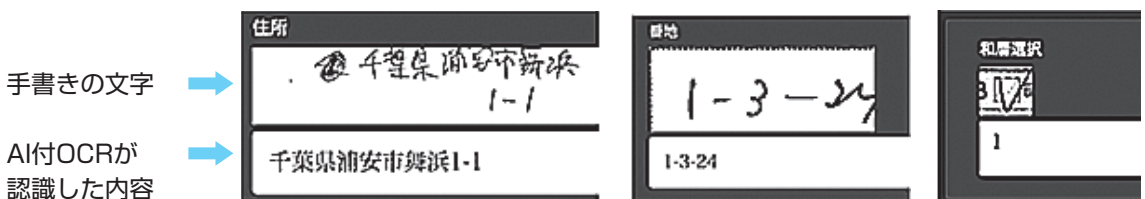
これらのロボット化を通じた改善活動により、当法人では、月1,200時間程度の時間短縮効果が出たこととなります。

ロボット化が進めば、人手不足対策、コスト削減、ミス防止、ルートサービスの時間拡大、付加価値を高める活動の強化など、様々な効果が期待できます。今後は、算定基礎届、労働保険の年度更新、雇用保険・社会保険の給付申請など、他の業務にもロボット化を展開していく構想を持っております。

(2) AI付きOCR導入による効果

AI付きOCR(Artificial Intelligence Optical character recognition)は、人工知能を活用した高精度な光学文字認識システムであり、クセ字も学習し、読取精度を向上できることが特徴となっています。AI付きOCRの導入により、顧問先から送付される紙面の情報を手入力する工程がなくなり、時間短縮とミス

■ 図 AI付きOCRによる文字認識の例



防止を同時に達成できます。

メール等による電子データの送受信が困難な環境にある零細企業の対応として、有効なツールとなります。

(3) RPA導入による効果

RPA (Robotic Process Automation) は、ロボットを活用した業務の自動化です。定型業務をロボットに記憶させることで、昼夜を問わず処理が進むことになります。

具体的には、行政機関からの公文書ダウンロード、顧客への処理完了報告メールの作成・添付ファイルへのパスワード設定、給与計算の入力・帳票作成等を自動で処理できるようになります。職員は、ロボットが行った処理の確認程度で済むため、顧客とのコミュニケーションに注力することができます。ロボットは、病気にならず、退職せず、昼夜を問わず稼働でき、労働基準法（労働時間・休日、時間外労働の限度等）も適用されないため、安定した「戦力」となります。

(4) 社労士事務所のロボット化推進のポイント

昨年6月、働き方改革関連法により、社労士事務所においても、労働時間短縮や有給休暇取得の増加が進む一方、非正規職員の待遇見直しや賃金相場の上昇等により人件費の高騰が進むと、収益性低下や業務遅延などの懸念があります。また、人手不足時代においては、十分な人材を確保できないことも想定されます。

そのため、社労士事務所は、自ら法令遵守と同時に生産性向上を進めなければなりません。社労士業務における生産性向上は、前述したAI付きOCRとRPA導入による事務処理のロボット化が、最も注目すべき取り組みであると考えます。

ロボット化による生産性向上を進める上で重要なことは、意識の改革であって、固定観

念に捉われると、生産性向上は進みません。仕事の仕方を変える時期には一時的に負荷がかかり、顧問先企業への説明・協力要請も当然必要となります。

それでも、ロボット化に取り組むことで、中長期的には多大な経営改善効果が見込まれます。社労士事務所がロボット化による生産性向上を進めるためには、代表者自らがリーダーシップを発揮し、適切な担当者を選任し、業務に精通した良質なパートナーと提携し、本格的な仕組みの構築に全力投入させ、周囲の理解促進も含めて継続的に取り組むことが重要です。

(5) 社労士によるロボット導入の支援

現在、行政機関においても事務のロボット化が進んでいます。

マイナポータルも運用が推進され、2020年からは法人設立全手続のワンストップ化が始まり、ライフイベントに伴う企業が行う従業員の社会保険・税手続のワンストップ化も順次実行されていくこととなっています。

そのような流れの中で、士業（社労士、税理士等）においても乗り遅れることなく、定型業務のRPA化を進めなければならないと考えます。特に、社労士の社会的地位向上や職域拡大のためにも、1・2号業務を合理化し、いち早く3号業務や他のコンサルティング事業に取り組むことが重要です。

最近では、特にAI付きOCRとRPAに関心を持たれる行政庁や士業の方からの問い合わせが多くなりました。県の職員や遠方の社労士や税理士の方々が、視察のため当法人へ来所されています。

今後も当法人では、可能な範囲で視察などの受入れを行いたいと考えております。希望される方は、代表者と実務担当者の方とで参加されれば、一層理解が増すことと期待されますので、事前に希望日や日程調整の相談などのご連絡をいただければと思います。