

特許事務所における業務効率化と IT ツール

令和 2 年度経営基盤強化委員会 第 1 部会

加藤 久, 北村 修一郎, 梶 俊和, 本間 政憲,
中 大介, 河野上 正晴, 今野 佳洋, 荒井 滋人

要 約

経営基盤強化委員会（以下、「当委員会」という。）では、特許事務所の経営について様々な調査・検討を行っている。令和 2 年度の当委員会では、令和 2 年度の諮問事項 2（「特許事務所の生産性向上のための IT ツール等（RPA、テレワーク、グループウェア、チャットツール、補助金サイト等）の検討及び提言」）について答申するべく、アンケートを実施し、特許事務所を経営する会員や IT ツールを提供するメーカー等にヒアリングを行い、これらの素材に基づいて調査・分析・検討を行った。その結果、そこから見えてきた特許事務所における IT ツールの活用状況や、市場に展開されている様々な IT ツールの具体的な機能を広く会員の皆様に提示することで、特許事務所の経営面において積極的に活用して業務効率化の一助となればと考え、この度、投稿した次第である。

目次

1. はじめに
2. 当委員会における本諮問の取り組みについて
 - (1) 検討対象とした IT ツールについて
 - (2) コミュニケーションツールの利用状況について
 - (3) 利用されているコミュニケーションツールについて
 - (3-1) Web 会議システムについて
 - (3-2) メッセージアプリについて
 - (3-3) グループウェアについて
 - (4) その他の IT ツールについて
 - (5) メール管理について
3. まとめ

1. はじめに

令和 2 年度経営基盤強化委員会（以下、「当委員会」という。）第 1 部会では、令和 2 年 4 月 1 日付諮問事項「2. 特許事務所の生産性向上のための IT ツール等（RPA、テレワーク、グループウェア、チャットツール、補助金サイト等）の検討及び提言」（以下、「本諮問」という。）について、検討を行った。

本諮問の目的は、当委員会における基本的検討課題である特許事務所（法律事務所）（以下、単に「事務所」という。）経営において、様々な IT ツールを、特に事務所を経営する会員に情報提供することで、業務効率化を図るために適切な IT ツールを選択し、利

活用できるようにすることである。

2. 当委員会における本諮問の取り組みについて

(1) 検討対象とした IT ツールについて

一言で「IT ツール」と言ってもその意味が極めて広範であるところ、本諮問の検討を開始した当時は、奇しくも、COVID-19（我が国では、いわゆる「新型コロナウイルス感染症」とも呼ばれている。）の感染拡大防止を契機として、自宅等の職場から離れた場所で職務を遂行する「リモートワーク」が、我が国を含み世界中で急速に導入されているという実態があり、事務所においても、この「リモートワーク」の導入が進められている状況であった。その結果、各人の移動時間等の短縮が図られ、また、組織に属する者の意識変化も相俟って、業務の効率化及び経費の削減が図られていることは周知のとおりである。

その一方で、各組織内における人材がそれぞれ職場とは離れた場所で職務を遂行することから、組織管理の観点からどのような連携が行われているのかについては、会員のみならず非常に興味があるところと考えられる。

そこで、当委員会では、本諮問を取り組むにあたり、テーマを絞って会員に情報提供するのがよいだろうと考え、令和 2 年度の検討では、事務所や企業における

組織内のコミュニケーションを円滑に図るための IT ツール（以下、「コミュニケーションツール」という。）を対象を絞り、会員のみなさまにその情報を整理して提供することを目的として本諮問に取り組んだ。

（2） コミュニケーションツールの利用状況について

先ず、当委員会では、コミュニケーションツールの利用状況の実態を把握すべく、令和 2 年 9 月 25 日に全会員を対象にアンケートを実施した。なお、本アンケートの回答率が約 7.5%程度であったため、アンケート結果が会員の全体的な統計を明確に示す根拠とすることは難しいものの、一定程度の指標を示すものとして参考になり得るという前提のもと、以下について述べるものであることを付言する。

最初に、事務所におけるコミュニケーションツールの利用状況について問い、企業所属会員と事務所所属会員とで比較したところ、下記に示す結果が得られた。なお、設問番号及び設問の内容については、令和 3 年 2 月 18 日付の当委員会の答申書に添付した「諮問事項 2 に関する令和 2 年 9 月 25 日付で実施した会員向けアンケート」を参照されたい。

【問 5】

業務効率化のためにコミュニケーションツールを導入していますか？

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
導入している	246	97%	496	82%
検討している	0	0%	19	3%
導入の予定はない	8	3%	87	14%

上記【問 5】の集計結果によれば、企業においては、

主な Web 会議システムの仕様（2021.2.12 現在）

	Zoom Meetings	Microsoft Teams	Skype	Cisco Webex Meetings	Google Meet
提供会社	Zoom Video Communications, Inc. (米)	Microsoft Corporation (米)	Microsoft Corporation (米)	Cisco Systems, Inc. (米)	Google LLC (米)
無料プラン	○	○	○	○	○
有料プラン	20,100 円/年～	540 円/月～	-	1,490 円/月～	US\$8 /月～
グループミーティング時間	最大 40 分 (1 対 1 は時間無制限) 有料版は複数人時間無制限	60 分 有料版は 24 時間	24 時間	50 分 有料版は 24 時間	60 分 有料版は 300 時間

組織間のコミュニケーションとして企業に所属する回答者のうち 97%が何らかのコミュニケーションツールが既に導入されており利用されているのに対し、事務所にあつては 82%の利用に留まっているという結果が得られた。さらには、事務所に所属する回答者のうち 14%がコミュニケーションツールの導入については導入する予定がないとの回答が得られた。

事務所においてコミュニケーションツールの導入を見送る理由として主に以下の理由が挙げられた。

- ・少人数（1 人～数人）で構成される事務所であるため、導入の必要性を感じない
- ・従来の情報伝達ツールである、電子メール・電話・郵便・顧客のシステムの利用・直接面談等で十分対応可能
- ・秘密情報の保持・管理の不安

以上の結果によれば、企業においては、積極的にコミュニケーションツールが活用されているのに対し、限定的ではあると思料されるが、一部の事務所においては、導入について否定的であるということが窺える。

（3） 利用されているコミュニケーションツールについて

（3-1） Web 会議システムについて

遠隔で勤務する者とのコミュニケーション手段の代表的なものとして Web 会議システムが挙げられるが、この新型コロナウイルス感染症対策において急速に導入が進んでいったことは顕著である。そこで、市場に展開されている Web 会議システムのうち主たるものについてその仕様を調査する一方で、上記アンケートにおいてその利用状況についてアンケートを行った。主な Web 会議システムの仕様及び会員の利用状況についてのアンケートの集計結果を以下に示す。

スケジュール設定	○	○	-	○	○
最大人数	100人 有料版は300人	100人 有料版は300人	100人	100人 有料版は150人～	100人 有料版は150～
レコーディング	○	× 有料版は○	○	○	× 有料版は○
ストレージ	×	○	×	△(有料版のみ)	△(有料版のみ)

【問6】

業務において利用している Web 会議システムを教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
Zoom Meetings	118	46%	427	70%
Microsoft Teams	194	76%	343	57%
Skype	83	33%	267	44%
Whereby	0	0%	11	2%
Cisco Webex Meetings	65	26%	114	19%
Google Meet	34	13%	106	17%
独自の Web 会議システム	10	4%	9	1%
その他の Web 会議システム	16	6%	22	4%
利用していない	2	1%	21	3%

上記【問6】の集計結果によれば、「Zoom Meetings」「Microsoft Teams」「Skype」「Cisco Webex Meetings」「Google Meet」のいずれも一定数の利用者が確認できるが、特筆すべき点としては、企業においては「Microsoft Teams」が76%と積極的に活用されている傾向がある一方、事務所においては「Zoom Meetings」が70%と比較的利用されていることが窺える。

また、Web 会議システムの用途については、企業所属会員と事務所所属会員との比較で集計を試みたところ、以下に示す結果が得られた。

【問6-1】

問6で選択した Web 会議システムの業務における主な用途を教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
事務所（会社）内での会議	234	92%	245	40%
クライアントとの打ち合わせ	150	59%	506	83%
その他	37	15%	70	12%

上記【問6-1】の集計結果によれば、企業においては、組織内での会議のウェイトが高く、事務所においては、クライアントとの打ち合わせのウェイトが高いことが窺える。

また、その他の用途として、以下のものが挙げられ、企業・事務所の別や所属人数によるばらつきはあまり見られない。

- ・研修会、勉強会
- ・外部との会議、打ち合わせ
- ・情報交換
- ・面接審査、裁判所手続き

また、主な4つの Web 会議システム（「Zoom Meetings」「Microsoft Teams」「Skype」「Cisco Webex Meetings」）について、ツールごとの利用状況についても分析を試みた。

「Zoom Meetings」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	217	317	68.5%
特許事務所勤務	189	262	72.1%
法律事務所経営	8	10	80.0%
法律事務所勤務	13	18	72.2%
企業勤務	118	254	46.5%
Total	545	861	63.3%

「Zoom Meetings」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	67	113	59.3%
2人	42	64	65.6%
3～5人	78	122	63.9%
6～10人	78	111	70.3%
11～20人	59	101	58.4%
21～50人	70	125	56.0%
51人以上	155	228	68.0%

「Zoom Meetings」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	3	3	100.0%
30代	54	90	60.0%
40代	191	291	65.6%
50代	183	291	62.9%
60代	84	132	63.6%
70代以上	31	54	57.4%

上記3表に示すように、「Zoom Meetings」については、企業勤務者の利用率が低い傾向が見られるものの、所属人数や年代による差異は見られないといえる。

「Microsoft Teams」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	147	317	46.4%
特許事務所勤務	179	262	68.3%
法律事務所経営	4	10	40.0%
法律事務所勤務	13	18	72.2%
企業勤務	194	254	76.4%
Total	537	861	62.4%

「Microsoft Teams」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	34	113	30.1%
2人	27	64	42.2%
3～5人	60	122	49.2%
6～10人	66	111	59.5%
11～20人	67	101	66.3%
21～50人	102	125	81.6%
51人以上	182	228	79.8%

「Microsoft Teams」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	2	3	66.7%
30代	61	90	67.8%
40代	207	291	71.1%
50代	187	291	64.3%
60代	68	132	51.5%
70代以上	11	54	20.4%

上記3表に示すように、「Microsoft Teams」については、事務所経営者及び60歳代以上の利用率が低い傾向が見られる。一方で、所属する組織の人数が大きくなるほど利用が進んでいる傾向が見られる。

「Skype」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	127	317	40.1%
特許事務所勤務	131	262	50.0%
法律事務所経営	5	10	50.0%
法律事務所勤務	4	18	22.2%
企業勤務	83	254	32.7%
Total	350	861	40.7%

「Skype」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	37	113	32.7%
2人	22	64	34.4%
3～5人	37	122	30.3%
6～10人	38	111	34.2%
11～20人	40	101	39.6%
21～50人	62	125	49.6%
51人以上	114	228	50.0%

「Skype」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	1	3	33.3%
30代	32	90	35.6%
40代	136	291	46.7%
50代	126	291	43.3%
60代	48	132	36.4%
70代以上	9	54	16.7%

上記3表に示すように、「Skype」については、所属する組織の人数が大きくなるほど利用率が高まる傾向があり、また、企業よりも事務所における利用率が高い傾向がある一方、70歳代以上の利用率が低いことが見られるが、属性による大きな差異はないように見受けられる。

「Cisco Webex Meetings」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	52	317	16.4%
特許事務所勤務	56	262	21.4%
法律事務所経営	1	10	10.0%
法律事務所勤務	5	18	27.8%
企業勤務	65	254	25.6%
Total	179	861	20.8%

「Cisco Webex Meetings」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	16	113	14.2%
2人	7	64	10.9%
3～5人	21	122	17.2%
6～10人	24	111	21.6%
11～20人	15	101	14.9%
20～50人	30	125	24.0%
51人以上	67	228	29.4%

「Cisco Webex Meetings」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	0	3	0.0%
30代	26	90	28.9%
40代	75	291	25.8%
50代	54	291	18.6%
60代	21	132	15.9%
70代以上	2	54	3.7%

上記3表に示すように、「Cisco Webex Meetings」については、他のWeb会議システムと比較して全体的に利用率が低いことが窺える。

また、上記アンケート【問6-2】【問6-3】の自由回答を集計した結果をまとめると、上記の各Web会議システムを使用して見た主な感想のうち、ツールに限らない一般的な感想としては以下が挙げられる（「○」は良いと思われる点（【問6-2】）、「▲」は良くないと思われる点（【問6-3】）から抽出）。

- 移動コストを削減できる
- 場所を選ばず会議への参加が可能
- ▲相手の表情等がわかりにくい
（対面よりも相手方の意図がわかりにくくコミュニケーションが図りにくい）
- ▲通信環境により通信状態が不安定となる場合がある
- ▲画面越しでの現物の確認が困難

良い点としては、いずれのWeb会議システムであっても、Web会議に参加可能な設備さえあれば、場所を選ばず会議に参加できることから、交通費や移動時間といった費用及び人的コストを削減できることが顕著であるということが出来る。

一方、良くない点の一例として、相手の表情がわかりにくいという回答が目立ったが、これは撮像するカメラの位置とユーザが視認する画面との位置関係や画

質の問題に起因する点があるのではないかと考えられる。また、画面越しでの現物確認による技術的な理解が困難との意見も目立っている。これらの意見を見るに、意思疎通やプレゼンテーションの場面においては、実際に対面で行う場合とは異なる工夫を要すると考えられる。さらに、通信環境の問題については、特に組織規模が大きくなるほど意見が多くなる傾向が見られる。

ツール特有の意見としては、あまり大きな意見の差異は見られないが、いずれのツールについても見られる意見としては、以下のものが挙げられる。

- 操作が分かり易く使いやすい
- 安価で導入できる
- ファイル共有機能が便利
- ▲複数人が同時に発言するとわかりにくい
- ▲相手方の音声雑音等で聞き取りづらい場合がある

また、「Zoom Meetings」については、広く利用されていることから導入のハードルが低く、録画機能が利用でき、議事録作成・確認に便利といった意見が多い一方で、以前にセキュリティの問題が報道されたことから、依然としてセキュリティ面で不安を持っている意見も散見された。

「Microsoft Teams」については、広く利用されていることから導入のハードルが低く、Microsoft社製ということで信頼性があるといった意見が多い一方で、ファイル共有時に動作が遅くなるといった指摘も散見された。

その他のツールについては、そのツール特有の良い点・悪い点について特筆すべき意見は見られなかった。

（3-2）メッセージアプリについて

Web会議システムに続くコミュニケーション手段としてチャットツールに代表されるメッセージアプリが挙げられるが、これについても、市場に展開されている市販のメッセージアプリのうち主たるものについてその仕様を調査する一方で、上記アンケートにおいてその利用状況についてもアンケートを行った。主なチャットツールの仕様及び会員の利用状況についてのアンケート集計結果を以下に示す。

主なメッセージアプリの仕様 (2021.2.12 現在)

	LINE	Microsoft Teams	LINEworks	Chatwork	Slack
提供会社	LINE 株式会社 (日)	Microsoft Corporation (米)	ワークスモバイル ジャパン株式会社 (日)	Chatwork 株式会社 (日)	Slack Technologies, Inc. (加)
無料プラン	○	○	○	○	○
有料プラン	-	月 540 円～	月 300 円～	月 500 円～	月 850 円～
チャット機能	グループチャット可	グループチャット可	グループチャット可	グループチャット可	グループチャット可
ビデオ通話	○	○ (有料版のみ)	○ (有料版は複数人可)	○ (有料版は複数人可)	○ (有料版は複数人可)
主な グループ機能	写真/動画共有・カ レンダー	Web 会議・共有スト レージ・カレンダー	カレンダー・フォル ダ・掲示板・タスク 管理・アドレス帳	チャット・タスク管 理・共有ストレージ・	ファイル共有
その他機能	-	Outlook/Exchange との連携が可能	LINE ユーザとの連 携が可能	他のツールと API 連 携可能	他のツールと連携可

【問 7】

業務において利用しているメッセージアプリを教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
Chatwork	5	2%	59	10%
Microsoft Teams	150	59%	134	22%
Slack	15	6%	56	9%
Lineworks	2	1%	26	4%
Line	15	6%	114	19%
Messenger	7	3%	65	11%
独自	2	1%	2	0%
その他	25	10%	49	8%
利用していない	50	20%	184	30%

上記【問 7】の集計結果によれば、企業においては Web 会議システムとして広く利用されている「Microsoft Teams」のチャット機能を併用していることが窺えられ、他のツールについてはあまり利用されていない。事務所では、そもそもメッセージアプリがあまり利用されていない傾向が見られる。その他利用されているメッセージアプリとしては、少数ではあるが「WeChat」が挙げられた。

また、メッセージアプリの用途については、企業所属会員と事務所所属会員との比較で集計を試みたところ、下記に示す結果が得られた。

【問 7-1】

問 7 で選択したメッセージアプリの業務における主

な用途を教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
所内 (社内) の連絡手段	178	70%	287	47%
所内 (社内) のチャット会議	84	33%	103	17%
所内 (社内) のファイル共有 手段	84	33%	77	13%
クライアントとの連絡手段	17	7%	96	16%
クライアントとのチャット 会議	9	4%	38	6%
クライアントとのファイル 共有	5	2%	26	4%

上記【問 7-1】の集計結果によれば、企業も事務所も組織内での連絡手段として利用に留まる傾向があり、クライアントとの連絡手段としてはあまり使われていないことが窺える。

また、その他の用途としては、以下のものが挙げられるが（【問 7-1】の自由回答から抽出）、意見としては少数である。

- ・弁理士間の情報交換
- ・他の事務所や外国代理人等、外部の者との連絡手段

また、利用者の多い 2 つのメッセージアプリ（「Microsoft Teams」「LINE」）について、ツールごとの利用状況についても分析を試みた。

「Microsoft Teams」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	56	317	17.7%
特許事務所勤務	70	262	26.7%
法律事務所経営	2	10	20.0%
法律事務所勤務	6	18	33.3%
企業勤務	150	254	59.1%
Total	284	861	33.0%

「Microsoft Teams」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	13	113	11.5%
2人	9	64	14.1%
3～5人	28	122	23.0%
6～10人	35	111	31.5%
11～20人	37	101	36.6%
20～50人	64	125	51.2%
51人以上	100	228	43.9%

「Microsoft Teams」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	1	3	33.3%
30代	39	90	43.3%
40代	98	291	33.7%
50代	105	291	36.1%
60代	34	132	25.8%
70代以上	7	54	13.0%

上記3表に示すように、「Microsoft Teams」については、企業勤務者の利用率が高い傾向が見られる。そのためか、所属人数が多い組織においてよく利用されている傾向がある。一方、事務所経営者及び60歳代以上の利用率が低い傾向が見られる。

「LINE」の所属別の利用率

	利用数	全体数	%
特許事務所経営	60	317	18.9%
特許事務所勤務	24	262	9.2%
法律事務所経営	3	10	30.0%
法律事務所勤務	2	18	11.1%
企業勤務	13	254	5.1%
Total	102	861	11.8%

「LINE」の所属人数別の利用率

	利用数	全体数	%
1人	22	113	19.5%
2人	12	64	18.8%
3～5人	26	122	21.3%
6～10人	15	111	13.5%
11～20人	6	101	5.9%
20～50人	6	125	4.8%
51人以上	15	228	6.6%

「LINE」の年代別の利用率

	利用数	全体数	%
20代以下	0	3	0.0%
30代	12	90	13.3%
40代	35	291	12.0%
50代	33	291	11.3%
60代	14	132	10.6%
70代以上	7	54	13.0%

上記3表に示すように、「LINE」については、特にプライベートにおいて日常的によく使用されていることは知られているが、業務においては利用を控える傾向が見られ、特に、企業においては顕著であることが窺える。

また、【問7-2】【問7-3】の自由回答を集計した結果をまとめると、上記の各メッセージアプリを使用して主な感想のうち、ツールに限らない一般的な感想としては以下が挙げられた（「○」は良いと思われる点（【問7-2】）、「▲」は良くないと思われる点（【問7-3】）から抽出）。

- メールよりも簡易に遣り取りができる
- メールよりも即時性に優れる
- 場所を選ばず連絡が取れる
- 気軽に利用でき、導入のハードルが低い
- メッセージの履歴が残るので、遣り取りを把握しやすい
- ▲メッセージが多くなると見落としが発生する
- ▲新しいツールの導入に抵抗がある
- ▲時間を問わずメッセージが入るため、勤務時間外にも対応しなければならないという意識が働いてしまう
- ▲口頭で済むものについて文字起こしするので煩雑
- ▲メールと併用するといずれで遣り取りしたのかがわからなくなることがある

▲情報セキュリティ面で不安がある（特にファイルの遣り取り）

良い点としては、一般的にメッセージアプリは操作性に優れており、短文の遣り取りを気軽に行うことができることから、連絡の即時性に優れ、また、履歴が残ることから確認が容易であることから、昨今のテレワーク対応に対する親和性が高く、導入のハードルは低いという利点があることが認識されるものの、気軽に利用できることに起因して業務時間外の場合でも対応しなければならない意識が働きがちであることや、ファイル共有ミス等の情報セキュリティ面での不安があることから導入を敬遠する傾向が見られる。

また、いずれのメッセージアプリを採用するかの基本が、アプリの機能で主体的に選択するというよりも、クライアント等の指定で導入しているという意見が比較的多く挙げられた。

ツール特有の意見のうち、各ツールとも共通する意見としては、以下のものが挙げられた。

- チャンネルあるいはグループを分けて管理できるので、効率よく情報共有することができる
- 操作が簡単で使いやすい

また、個別のツールで特筆すべき点としては、以下のものが挙げられる。

(Microsoft Teams)

- セキュリティ面で安心できる
- チャットでの遣り取りから、Web会議にスムーズに移行できる

(Slack)

- リマインド機能やメール転送機能が便利

- 外部のツールとの連携が可能であるので便利
 - ファイルの共有も可能である
- (LINE)

- 我が国における利用率が高いので、利用しやすい
- 緊急時の連絡手段として有用

▲プライベートでよく利用されているため、公私で使い分けにくく、業務には向いていないと思われる

メッセージアプリは、「LINE」に代表されるようにプライベートにおいてよく利用されているものもあり、業務利用について抵抗を持っている者も少なからずいる反面、情報の遣り取りの即時性に優れていることから、クライアントとの連絡手段としても利用されていることが窺える。

(3-3) グループウェアについて

組織内における労務管理の手段として様々な種類のグループウェアが近年市場に投入されており、特に、テレワークが促進されている昨今において、益々注目される分野であると考えられる。そこで、市場に展開されている市販のグループウェアのうち主たるものについてその仕様を調査する一方で、上記アンケートにおいてその利用状況についてもアンケートを行った。主なグループウェアの仕様及び会員の利用状況についてのアンケート集計結果を以下に示す。

主なグループウェアの仕様 (2021.2.12 現在)

	サイボウズ Office	desknet's NEO	kintone	Aipo
提供会社	サイボウズ株式会社	株式会社ネオジャパン	サイボウズ株式会社	TOWN 株式会社
無料プラン	×	×	×	×
有料プラン	月 500 円/人～	月 400 円/人～	月 780 円/人～	月 100 円/人～
初期費用/ 導入条件	無料/ 5 ユーザから契約可	無料/ 5 ユーザから契約可	無料/ 5 ユーザから契約可	無料/ 3 ユーザーから契約可
主な 共有機能	スケジュール管理, 施設管理, 掲示板, ファイル共有, 社内メッセージ, ワークフロー, 報告書, アドレス帳, 伝言, タスク管理, 勤怠管理	スケジュール管理, 施設管理, 経費管理, ワークフロー, 安否確認, ファイル共有, 伝言, タスク管理, 報告書, チャット機能, 来訪者管理, アドレス帳, 勤怠管理	データ蓄積・管理, ワークフロー, 掲示板, チャット・他	スケジュール管理, 施設管理, チャット, 勤怠管理, ワークフロー, 社内メッセージ, タスク管理, ファイル共有, 掲示板, 報告書
その他	クラウド版のみ	クラウド版・パッケージ版あり	外部ツールとの連携可 導入機能をカスタマイズ可	機能を追加する毎に料金が加算される料金システム

【問 8】

業務で導入しているグループウェアを教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
サイボウズ Office	18	7%	89	15%
kintone	7	3%	3	0%
NotePM	0	0%	0	0%
desknet's NEO	13	5%	30	5%
Aipo	0	0%	11	2%
J-MOTTO	1	0%	4	1%
NI Collabo 360	0	0%	2	0%
独自	37	15%	27	4%
その他	34	13%	52	9%
利用していない	112	44%	265	44%

上記【問 8】の集計結果によれば、企業も事務所も少数の利用に留まっていることが窺える。一方で、自由回答を見ると、上記に列挙されているものの他には「Ariel」「GroupSession」「G Suite」等の利用が見られるほか、既存の「Google」や「Microsoft Office」のカレンダー機能やファイル共有機能を活用していることが窺える。

また、グループウェアの用途については、企業所属会員と事務所所属会員との比較で集計を試みたところ、以下に示す結果が得られた。

【問 8-1】

問 8 で選択したグループウェアの業務における主な用途を教えてください

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
スケジュールの確認	77	69%	211	62%
経費処理	33	30%	39	11%
ワークフロー	54	49%	60	18%
ファイル共有	54	49%	81	24%
タスク管理	24	22%	74	22%
その他	14	13%	21	6%

上記【問 8-1】の集計結果によれば、いずれもスケジュール管理が主な目的として利用されていることが窺える。

また、その他の用途として、以下のものが挙げられ

た（【問 8-1】の自由回答から抽出）。

- ・事務所（企業）内外の情報共有
- ・掲示板による組織内周知
- ・事務所内（社内）メール

また、【問 8-2】【問 8-3】の自由回答を集計した結果をまとめると、上記のグループウェアを使用してみた主な感想のうち、ツールに限らない一般的な感想としては以下が挙げられた（「○」は良いと思われる点（【問 8-2】）、「▲」は良くないと思われる点（【問 8-3】）から抽出）。

○他の所員（社員）のスケジュールが把握しやすく、調整も容易

▲各人がスケジュールの入力をする手間がかかる

やはり、テレワークが促進された現在において、所員（社員）のスケジュール管理はますます重要性を増しており、このようなツールの重要性が高まっているということがいえる。

ツール特有の意見としては、特筆すべき点はないが、いずれのツールについても見られる意見としては、以下のものが挙げられた。

○操作性がよく、使いやすい

▲掲示板機能は、情報の重要性がわかりにくくなるので管理が煩雑

その他、ツール特有の意見で挙げられたものとしては、特に「サイボウズ Office」と「desknet's NEO」については、ユーザインタフェースに優れ、使いやすいといった意見が散見された。一方で、一部のツールについては、メニューが多すぎるために使いこなせないといった意見もあった。

（4） その他の IT ツールについて

その他、事務所及び企業内でどのような IT ツールが利用されているか、そのような IT ツールが求められているかについて、アンケートを行った（【問 9】）。その結果、よく利用されている IT ツールや導入の声の多い IT ツールとして、以下のものが挙げられた。（実務面で利用される IT ツール）

翻訳ツール、契約書作成ツール、電子契約システム、特許検索システム、明細書チェッカー、明細書作成支援ツール、電子包袋システム、期限管理システム（「rootip」等）

（事務面で利用される IT ツール）

名刺管理ソフト（「Eight」「Sansan」等）、会計ソ

フト（「Freee」「Money Forward」「弥生」等）、議事録自動作成ツール、見積り・請求書作成ツール、経費精算ソフト、労務管理ソフト

（５） メール管理について

電子メールは、従来から存在するコミュニケーションツールの代表格ということがいえるが、特に、機密事項を取り扱うことから、企業・事務所によって運用が異なっている実情がある。そこで、上記アンケートにおいて、企業・事務所における電子メールの管理の実態を把握するとともに、メール管理の在り方を検討する材料としての情報の提供を行うべく、アンケートを行った。その結果を以下に示す。

【問 10】

電子メールの管理についてお伺いします。

事務所（会社）での電子メールの管理・共有について、どのような手段を講じられていますでしょうか

	企業		事務所	
	回答数	%	回答数	%
代表アドレスで一元管理 全体で共有	9	4%	152	25%
各人にアドレス付与 各自でメール管理	212	83%	351	58%
グループメールを導入 一定範囲で共有	13	5%	34	6%
その他	20	8%	70	12%

上記【問 10】の集計結果によれば、企業では、多くが各自でメール管理を行っているのに対し、事務所でも、各自でメール管理を行っているのが多いものの、代表アドレスで外部との連絡を取り、その遣り取りについては、組織全体で共有して管理しているところも比較的多いことが窺える。

また、その他の管理方法としては以下のものが挙げられた。

- ・用途別にアドレスやツールを使い分けて共有している
- ・各人にアドレスを付与するが、管理者にも受信して把握できる環境にしている
- ・代表アドレスと各自アドレスとを併用している
- ・各自アドレスを付与しているが、関係者に CC を入れるなどのルールを設定して運用している

- ・メール専用端末を設けて運用している

電子メールの管理に関しては、企業・事務所の方針により運用は様々であることが窺える。

3. まとめ

以上の通り、IT ツール、特に、コミュニケーションツールに関し、その機能について調査するとともに、会員アンケートの結果を分析すると、特許事務所の生産性向上に資すると考えられる様々なものが市場に展開されているものの、組織規模等の事情もあるが、あまり活用が進んでいない部分があるように見受けられる。

また、DX（デジタルトランスフォーメーション）の風潮が高まっている中で、今後も新たな IT ツールの市場投入や既存の IT ツールの仕様変更が益々活発となることが容易に予想される。したがって、我々弁理士もこのような状況下、常にアンテナを張り巡らし、キャッチアップしていく必要があると感じる所存である。

以上

（参考）

- (1)「諮問事項 2 に関する令和 2 年 9 月 25 日付で実施した会員向けアンケート」
- (2) Zoom Video Communications, Inc. のウェブサイト (<https://explore.zoom.us/ja/products/meetings/>)
- (3) Microsoft Teams のウェブサイト (<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software>)
- (4) Microsoft Skype のウェブサイト (<https://www.skype.com/ja/>)
- (5) Cisco Webex のウェブサイト (<https://www.webex.com/ja/video-conferencing.html>)
- (6) Google Meet のウェブサイト (<https://apps.google.com/intl/ja/meet/>)
- (7) LINE のウェブサイト (<https://apps.google.com/intl/ja/meet/>)
- (8) LINE WORKS のウェブサイト (<https://line.worksmobile.com/jp/>)
- (9) slack のウェブサイト (<https://slack.com/intl/ja-jp/>)
- (10) サイボウズ Office のウェブサイト (<https://office.cybozu.co.jp/>)
- (11) desknet's NEO のウェブサイト (<https://www.desknets.com/>)
- (12) kintone のウェブサイト (<https://kintone.cybozu.co.jp/>)
- (13) Aipo のウェブサイト (<https://aipo.com/>)

(原稿受領 2021.11.22)