

【事例紹介】 SaaS乱立時代のID管理プロセスをQuestetraで再編、アカウント発行業務を1/10に短縮

～クララ、人の判断と自動処理をつなぎ、手作業とミスを削減～

クラウド型業務プロセス管理システム（SaaS BPMS）「Questetra BPM Suite」を提供する株式会社クエステトラ（本社：京都市中京区、代表執行役CEO：今村 元一）は、日本・中国を軸にクラウド事業を展開するクララ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：家本 賢太郎、以下、クララ）の導入事例を公開しました。

DX推進に伴い利用SaaSが急増する中、多くの企業では**アカウント運用の負荷増大や業務プロセスの統制に課題を抱えています**。クララでは、10年以上にわたり活用してきたQuestetraを基盤とし、「人の判断」と「システムによる自動実行」を適切に切り分け、新入社員向けアカウント準備の**リードタイムを延べ1週間から実質半日へと短縮**しました。課題や導入効果について、クララのクラウドソリューション事業部 コーポレートITグループ 山崎様にお話をうかがいました。



クララ株式会社 エントランス画像

導入事例ページ：<https://questetra.com/ja/customers/clara-202604/>

■ 課題：SaaS急増による「手作業の限界」と「進捗の断絶」

当社（クララ）では以前から、Questetra上で「入退社に伴うアカウント管理」を運用しており、人事や各部門との連携は円滑に行われていました。しかし、コロナ禍以降のリモートワーク普及により利用SaaSが急増。プロセス自体は可視化されているものの、実際のアカウント発行作業は各管理画面でのコピー＆ペーストといった手作業に依存せざるを得ませんでした。

その結果、作業負荷の増大に加え、リモート環境下での進捗把握や関係者間の連携にも課題が生じていました。いかに**統制を維持しながら、人手を介さずプロビジョニングを自動化**するかが、当社のコーポレートITグループにおける喫緊の課題となりました。

■なぜQuestetraか：複雑な業務を破綻なく統制できる基盤

新たなツールへの置き換えも検討しましたが、当社では既存のQuestetraを基盤として活用し続ける判断をしました。その理由は、**複雑な業務プロセスをそのまま表現し、部門を跨いだ依存関係まで含めて管理できる点**にあります。

複数の部門が関与する業務では、「前工程が完了しなければ次に進めない」といった関係が生じます。これをメールやチャットで運用すると、やり取りは属人的で“泥臭い”ボタンタッチとなり、停滞や漏れが発生しやすくなります。Questetraでは、こうしたやり取りや並列処理をそのままフローとして定義し、「誰が・いつ・何をすべきか」を明確に可視化できます。**複雑な判断や例外も含めて、“ありのまま”の業務を扱える点**が大きな強みです。他のワークフローシステムも検討してきましたが、これほど複雑な分岐や人の判断、並列処理をそのまま表現し、破綻なく制御できる製品はありませんでした。

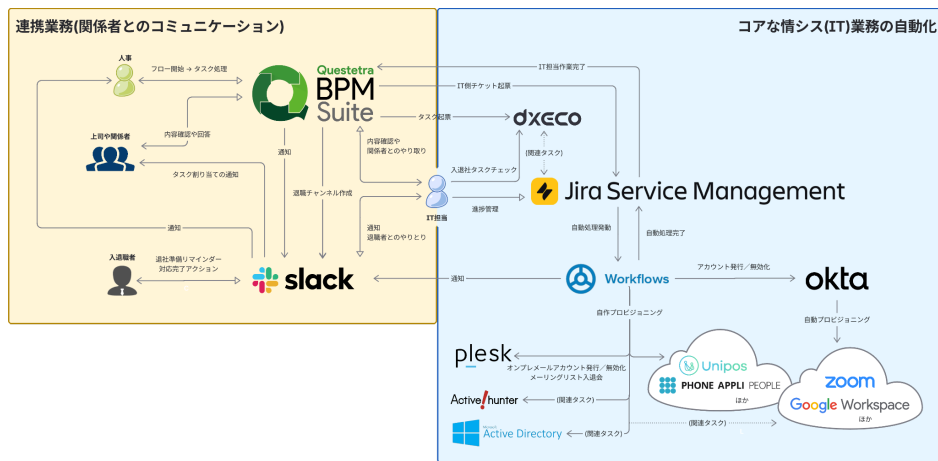
この基盤を活かし、**Questetraを起点に外部サービスと連携することで、人の判断プロセスとアカウント発行などの自動処理を一つのフローとしてつなぎ直しました。**

■導入効果：リードタイム短縮とミス撲滅を両立

Questetraをハブとして、Okta（アカウント発行の自動化）やJira（IT作業の受付・対応）、Slack（通知・コミュニケーション）などの各種SaaSとAPI連携したアーキテクチャを構築した結果、以下の成果が得られました。

- **リードタイムの大幅短縮：**
延べ1週間を要していたアカウント準備作業が、実質「半日」で完了。
- **転記ミスの撲滅：**
人事が入力したデータが直接各SaaSへ流れるため、手作業による入力ミスが完全に解消。
- **リアルタイム性の向上と滞留検知：**
プロセスの進捗がリアルタイムに可視化され、タスクの滞留を即座に検知。処理完了後すぐに結果が人事へ通知されることで、入社当日を安心して迎えらる環境を実現。

さらに、外部ツールとの連携を支える「**自作アドオン**」の柔軟な拡張性も大きな鍵となりました。実装ルールを生成AIに学習させることで、開発のハードルを大幅に下げ、**現場の細かなニーズに対しても極めて迅速に機能を実装できる体制**を構築しています。



ツール連携の全体像

※具体的なフロー図は、クエストトラ社の導入事例ページをご覧ください。

■ 今後の展望：AI時代こそ「プロセス統制」が鍵

AIが反復業務を担う時代において、当社は「AIが処理を行い、人が最終判断をする」形が一般化すると考えています。

「AIに置き換わる業務があっても、プロセス全体を俯瞰すれば必ず人の判断が必要なポイントが存在する」という前提のもと、今後もQuestetraを人・AI・SaaSをつなぐ中心に据え、クララの掲げるミッションである、「次の時代を道づくる」業務プロセスの構築に取り組んでいく方針です。

■ Questetra BPM Suiteとは

Questetra BPM Suite は、クラウド型の業務プロセス管理システム (SaaS BPMS) です。

ワークフローシステム（ワークフローアプリ）の開発および運用が、Webブラウザだけで完結します。プログラミングの知識（Codingスキル）は必要ありません。業務部門が主体となって、継続的に業務プロセスを改善できます。

稟議申請や見積提出、問い合わせ対応などの定型業務プロセスを、ワークフローシステムとしてノーコードで作成できます。さらに、生成AIを組み込むことで、「ドラフト文書の自動生成」や「回答案の草案作成」といった知的作業の自動化も実現できます。

■ クエストetra社について

株式会社クエストetraは京都を拠点とする SaaS BPM ベンダーです。世界中のビジネスプロセスを最適化します。

商号：株式会社クエストetra

代表：代表執行役 CEO 今村 元一

所在地：京都市中京区御池通間之町東入高宮町 206 御池ビル4F

設立：2008年4月

資本金：1億8405万7500円

URL：<https://questetra.com/ja/>

本プレスリリースに関する問い合わせ pr@questetra.com or 075-205-5007