

PUBLISHED DATE: 2026/03/03  
LAST UPDATE: 2026/03/03



## 導入・運用ガイドライン

- 企業向け活用とガバナンスのベストプラクティス -

V9.5 初版

# NEOJAPAN

© 2013-2026 NEOJAPAN Inc.

## 本書の目的及び免責事項

本ガイドラインは、AppSuite の導入・運用の参考となる一般的な情報を提供することを目的としており、その内容の正確性・完全性・最新性等について、当社がいかなる保証を行うものではありません。記載された情報は原則として作成時点のものであり、その後の製品仕様の変更により、現状と一致しなくなる場合があります。

利用者は、本ガイドラインの内容を参照しつつも、各自の責任と判断において AppSuite の導入・設定・運用を行ってください。当社は、本ガイドラインに基づき又はこれを参照して行われた一切の行為に起因して生じた損失・損害等について、直接・間接を問わず責任を負いません。

AppSuite の製品仕様変更等に伴い、当社は本ガイドラインの内容および構成を、事前の予告なく変更・追加・削除し、又は公開を中止する場合があります。当社は、これにより利用者に生じたいかなる不利益・損失・損害についても責任を負いません。

本ガイドラインの章立て・節構成等は、内容の理解を助けるための便宜的なものであり、法的効力上の優先順位等を意味するものではありません。

## 改訂履歴

2026 年 3 月 3 日 初版

# AppSuite 企業導入ガイドライン AppSuite

## 内容

AppSuite 企業導入ガイドライン.....	3
はじめに.....	4
第 1 部 管理者向けガイドライン .....	5
1. AppSuite の基本構造を理解する.....	5
2. アクセス権設定の優先度を把握する.....	7
3. セキュリティ上の重要な設定項目 .....	7
4. 運用上の注意点 .....	8
5. 情報セキュリティとコンプライアンス.....	9
第 2 部 利用者向けガイドライン .....	10
1. AppSuite の基本操作 .....	10
2. セキュリティ意識を高める .....	10
3. データ入力時の注意.....	10
4. トラブル時の対応 .....	11
第 3 部 アプリ作成時の合意形成ガイドライン.....	12
1. 企画・要件定義段階での確認事項 .....	12
2. アプリの管理と命名に関するルール.....	13
3. アクセス権設計の合意形成 .....	14
4. セキュリティ・コンプライアンス確認 .....	15
5. 運用体制の構築 .....	15
6. ユーザー教育 .....	16
第 4 部 企業全体の運用ルール .....	20
1. アプリ活用の成熟度とガバナンス戦略 .....	20
2. セキュリティポリシー .....	24
3. サポート体制.....	25

## はじめに

AppSuite は、desknet's NEO 上で動作するノーコード業務アプリ作成ツールです。表計算ファイルや手入力の台帳など、手間のかかる業務をシステム化できるツールです。AppSuite の効果を全社的に最大化するためには、アプリの品質を維持し、潜在的なリスクを管理することが不可欠です。その基盤となるのが、しっかりとしたガバナンスの構築です。本ガイドラインは、一般企業が AppSuite を導入・運用する際に、管理者が注意すべき点、利用者が守るべきルール、そしてアプリケーションを作成する際の合意形成方法をまとめたものです。

### ■AppSuite の立ち位置



### ■AppSuite で実現！ 紙や Excel の業務を、誰でも簡単にアプリ化



# 第 1 部 管理者向けガイドライン

## 1. AppSuite の基本構造を理解する

AppSuite で作成されるアプリケーションは、desknet's NEO 上で動作する機能の一つとして提供されます。そのため、管理者は AppSuite 単体ではなく、desknet's NEO 全体の中での位置づけを理解した上で、設計・運用を行う必要があります。

### 1-1 AppSuite のシステム構成

AppSuite は、以下の 3 層構造で成り立っています。

#### ① desknet's NEO (基盤)

ユーザー・組織管理、AppSuite のライセンス管理、ポータル、スケジュール、ワークフローなど、  
全社共通で利用される基本機能を提供する基盤です。

#### ② AppSuite (業務アプリ基盤)

desknet's NEO の標準機能では対応しきれない業務を、ノーコードで補完・拡張するための業務アプリ基盤です。

#### ③ アプリケーション (業務単位)

個別の業務ごとに作成されるアプリケーションです。以下の要素で構成されます。

- 画面 (詳細／一覧／カレンダー)
- 部品 (項目／表示要素／プラグイン)
- データ (レコード)
- アクセス権設定
- 自動処理、集計設定

### 1-2 アプリケーションの内部構造

管理者は、アプリケーションがどのような要素で構成されているかを理解しておく必要があります。

#### (1) 画面の種類

- **詳細画面**  
1件のデータを入力・表示する画面（紙の申請書や Excel の1行分に相当）
- **一覧画面**  
複数データを一覧表示し、検索・絞り込みを行う画面
- **カレンダー画面**  
日付項目を基準に、データをカレンダー形式で可視化する画面

## (2) 部品（項目／表示要素）

- **入力系部品**  
文字、数値、日付／時刻／日時、ユーザー選択、組織選択、表部品、参照データ一覧、自動計算 など
- **表示系部品**  
テキスト、線、四角形、画像 など
- **プラグイン系部品**  
リアクション、コメント、手書き、PDF ビューア、ヘルプボタン、予定取得ボタン、QR コード

## (3) データ（レコード）

- 1件のデータ（レコード）は、**各部品に入力・保存された値の集合**です。
- すべてのデータには、以下の**システム項目**が自動的に付与されます。  
（データID／登録者／登録日時／更新者／更新日時 など）

### 1-3 アクセス権管理の基本概念

管理者が特に理解すべき重要なポイントとして、AppSuite のアクセス権は「3つのレベル」で管理されるという点です。

レベル	説明	例
アプリケーション	アプリ全体にアクセスできるメンバーを決定	日報アプリを使える人は誰か
データ	アプリ内のどのデータを見られるか、編集できるか	自身の部門のデータのみ見られる
部品	アプリ内の特定の項目の表示・編集権限	総務担当記入欄は総務担当のみ編集可能

この構造を理解することが、セキュアで運用しやすいアプリ設計の第一歩となります。

## ■ アクセス権設定イメージ



## 2. アクセス権設定の優先度を把握する

AppSuite のアクセス権には**優先度が存在します**。設定時に優先度を誤ると、意図しない権限が付与されてしまうため、注意が必要です。

アクセス権の優先度（高い順）：

- 1 **ユーザー個別設定** - 特定のユーザーに対する個別設定（最も優先度が高い）
- 2 **組織・ロール設定** - 部門や職位に基づく設定
- 3 **Everyone 設定** - 全員に対する設定（最も優先度が低い）

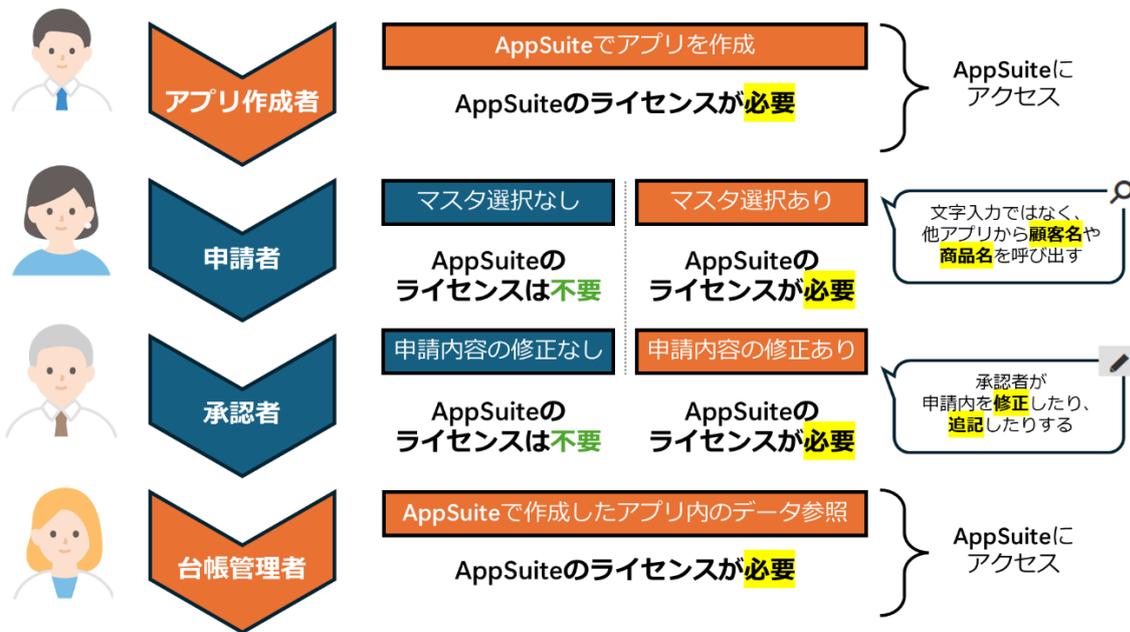
## 3. セキュリティ上の重要な設定項目

### 3-1 ライセンス対象者の確認

原則として、AppSuite のアプリ画面（一覧・詳細・検索・集計・CSV 入出力等）を利用するユーザーには、AppSuite のライセンスが必要です。「Everyone ※」はライセンス付与済みユーザーのみを対象とします。例外も存在し、desknet's NEO のワークフローで「申請書アプリケーション（AppSuite で作成したワークフロー書式）」を利用する場合、ワークフロー画面上の基本操作（申請、承認、否認、差戻し等）に限り、申請者・承認者は AppSuite ライセンスなしで扱えます。その際の注意点として、**申請・承認時における他アプリのマスタ参照や、書式に追記して完成させるなどの編集を伴う操作は、当該ユーザー（申請者・承認者）に AppSuite のライセンスが必要です**。設計・運用のポイントは、誰が（1）AppSuite 側の画面・機能を使うのか、（2）申請・承認の場でマスタ参照や追記が必要かを事前に洗い出し、ライセンス付与と画面導線を設計してください。

※注 Everyone について：

AppSuite における「Everyone」とは、desknet's NEO に登録されている全ユーザーを指すものではなく、AppSuite の利用ライセンスが付与されているユーザー全員を対象とした設定です。AppSuite ライセンスが付与されていないユーザーは、「Everyone」に設定された権限の対象外となります。



### 3-2 不要なアクセス権の付与禁止

アプリ作成者は、作成直後、原則としてフルコントロール権限を持ちます。その後、業務に必要なユーザーにのみ、段階的にアクセス権を付与してください。安易に全員へ参照権を付与することは避け、特に個人情報や機密情報を扱うアプリでは、必要最小限のアクセス権付与を徹底してください。

### 3-3 管理者記入欄の活用

アプリに「管理者記入欄」を設ける場合、部品レベルでアクセス権を設定することで、特定の項目を指定したユーザーのみが編集可能にできます。例えば、人事評価アプリで「評価コメント」を管理者のみが記入する場合、以下のように設定します。

- **Everyone : 参照のみ**
- **人事担当者ロール : 参照・編集可能**

## 4. 運用上の注意点

### 4-1 アプリケーション作成時の初期設定

前述のとおり、アプリ作成者は原則としてフルコントロール権限を持ちます。

その後、以下のステップで段階的にアクセス権を拡大することを推奨します。

- 1 作成者及び一部関係者が十分にテストを実施
- 2 部門長など承認者の確認
- 3 対象ユーザーへのアクセス権付与
- 4 ユーザー教育・マニュアル配布

#### 4-2 データのインポート時の注意

Excel や CSV ファイルなどからデータをインポートする場合、インポートを実行したユーザーが「登録者」として記録されます。これにより、実際のデータ作成者と登録者が異なる可能性があります。その場合、ユーザー選択部品に対して実際のデータ作成者をインポートし、デフォルトの「登録者」を利用しないという、対処方法がございます。

#### 4-3 定期的なアクセス権の見直し

組織の異動や部門の再編成に伴い、アクセス権が不適切になる場合があります。**最低でも年 1 回、できれば四半期に 1 回、アクセス権の見直しを実施**することを推奨します。

特に以下の点を注視します。

- ・ 退職者のアカウントが削除されているか
- ・ 異動者の権限が新しい部門に合わせて更新されているか
- ・ 不要に広いアクセス権が付与されていないか

### 5. 情報セキュリティとコンプライアンス

AppSuite で管理されるデータには、個人情報や機密情報が含まれることが考えられます。以下の点に注意してください。

- ・ **個人情報保護方針への準拠** - 個人情報が含まれるアプリの場合、個人情報保護ポリシーに基づいた設計を行う
- ・ **監査ログの確認** - 必要に応じて、誰がいつどのデータを登録、変更、削除したかを追跡できる体制を整備する
- ・ **データバックアップ** - 重要なデータについては、コマンドラインツールを用いて、定期的なバックアップを実施する
- ・ **アクセス権の最小化** - 業務に必要な最小限のアクセス権のみを付与する

## 第 2 部 利用者向けガイドライン

### 1. AppSuite の基本操作

AppSuite のアプリケーションを利用する際、以下の基本操作をご理解ください。

**アプリケーションへのアクセス：** desknet's NEO のポータルから、自身がアクセス権を持つアプリケーションを選択します。アクセス権がないアプリケーションは表示されません。AppSuite に入り、アプリケーションを確認する際も同じ考えです。

**データの入力・閲覧：** アプリケーション内で、自身がアクセス権を持つデータを表示・編集できます。他のユーザーのデータが見えない場合、それはアクセス権の制限によるものです。

### 2. セキュリティ意識を高める

#### 2-1 不正アクセスの報告

セキュリティ上の懸念があるアクセスや、付与されているはずのない権限を確認した場合、すぐに AppSuite アプリ作成者に報告してください。

例えば、以下のような場合は注意が必要です。

- 見えるはずのないデータが見えてしまう
- 編集できないはずのデータが編集できてしまう

#### 2-2 機密情報の取り扱い

AppSuite で管理されるデータには、機密情報が含まれることがあります。そのため、データの CSV 出力権限は、業務上本当に必要な利用者に対してのみ付与することを推奨します。

### 3. データ入力時の注意

#### 3-1 正確なデータ入力

AppSuite で管理されるデータは、組織全体で共有される重要な情報です。以下の点に注意してください。

- **誤入力避ける** - 入力前に内容を確認し、誤入力がないか二重チェックする
- **形式を統一する** - 日付や金額などは、指定された形式に従う

- **必須項目を確認する** - 赤色で表示される必須項目は、必ず入力する
- **誤入力時の対応** - 誤入力に気づいた場合、すぐに修正する。入力チェック機能を実装したアプリを作成する

### 3-2 個人情報の適切な取り扱い

個人情報を入力する場合、以下に注意してください。

- **最小限の情報のみ入力する** - 業務に必要な情報のみを入力する
- **正確性を確保する** - 個人情報は正確に入力する
- **アクセス権の確認** - 入力前に、誰がこのデータを見られるか把握・確認する

## 4. トラブル時の対応

### 4-1 よくあるエラーと対応

エラー内容	原因	対応方法
本機能の使用が許可されていません。システム管理者に問い合わせてください。	AppSuite へのアクセス権がない	desknet's NEO システム管理者に AppSuite ライセンスの権限付与を依頼
アクセス権がありません	アプリケーションまたはデータへのアクセス権がない	アプリケーション管理者にアクセス権限の付与を依頼
自動処理のデータの保存に失敗しました。アプリケーション管理者に問い合わせください。	連携対象のアプリケーションに対する設定が不十分	アプリケーション管理者に自動処理の設定の見直しを依頼

### 4-2 サポート窓口への連絡

問題が解決しない場合、以下の情報を準備した上で、AppSuite 運用部門に連絡してください。

- 発生した問題の詳細説明
- エラーメッセージの全文
- 問題が発生した日時
- 使用していたアプリケーション名やアプリケーションの接続 URL

参考：AppSuite の不具合やエラーを、少しでも伝わりやすくする工夫  
<https://www.desknet.com/neo/users/media/popular/15891/>

## 第3部 アプリ作成時の合意形成ガイドライン

### 1. 企画・要件定義段階での確認事項

新しいアプリケーションを作成する前に、以下の項目について関係者間で合意を形成してください。

#### 1-1 業務課題の明確化

まず、**何の問題を解決したいのか**を明確にします。

- 現在の業務プロセスの課題は何か
- 手作業や Excel で管理している業務は何か
- その業務にかかっている時間・コストはどのくらいか
- 解決することで期待される効果は何か

#### 1-2 対象ユーザーの定義

アプリを使用するユーザーを明確にします。

- 誰がこのアプリを使うのか（部門、職位）
- 使用頻度はどのくらいか
- ユーザーの IT リテラシーレベルはどのくらいか

#### 1-3 期待効果の確認

アプリ導入による期待効果を数値化します。

- 業務時間の削減時間
- コスト削減額
- 品質向上の指標
- 導入までのスケジュール

## 2. アプリの管理と命名に関するルール

アプリ名は、アプリケーションの数が増加しても、利用者が迷わず目的のアプリを見つけ、管理者が整理しやすいように、一貫したルールで命名することが重要です。

### 2-1 アプリ分類ラベルの活用

アプリ作成時は、そのアプリの「業務領域」や「利用範囲」を示す分類ラベルを設定し、ポータル上での検索性や一覧性を向上させます。

- **目的** - 誰が、どのような業務で使うアプリかを瞬時に識別するため
- **ラベルの例** - 業務領域：[人事]、[総務]、[営業]、[経理]、[情シス]  
- [全社]、[部限定]、[特定PJ]

### 2-2 アプリ名の命名規則

アプリ名は以下推奨フォーマットにあるように、何の業務で使うアプリかが一目でわかるように命名することを推奨します。

- **推奨フォーマット** - [分類ラベル] 業務内容（必要に応じて対象範囲）
- **具体例**

業務シーン	良い例	悪い例
経費・購買関連	[経理] 交通費・出張費精算	経費精算 ※何の経費か不明確
契約・法務関連	[法務] 契約書レビュー依頼	リーガルチェック ※社内用語で統一されていない可能性あり
IT・情報システム関連	[情シス] ソフトウェア利用申請	アプリ申請 ※AppSuite のアプリ申請と混同する可能性あり
プロジェクト管理	[PJ] A 案件_課題管理表	A 案件管理 ※課題、タスク、工数など内容が不明
その他	[全社] 会議室・備品予約	予約システム ※何を予約するのか不明

### 3. アクセス権設計の合意形成

アプリケーション設計時に、**誰が何を見られるか、編集できるか**を明確に決めることが重要です。

#### 3-1 アプリケーションレベルのアクセス権

以下の項目について協議します。

- **全社員が利用するのか、特定部門のみか** - 例：「営業部と企画部のみ利用」
- **ライセンス対象者の確認** - AppSuite のライセンスが必要な場合、対象者を確認
- **外部ユーザーのアクセス** - 協力会社など、社外ユーザーの利用有無と範囲の確認

#### 3-2 データレベルのアクセス権

以下の設定について協議します。

設定項目	説明	例
参照権限	誰がデータを見られるか	「自身の部門のデータのみ」
編集権限	誰がデータを編集できるか	「作成者と管理者のみ」
削除権限	誰がデータを削除できるか	「管理者のみ」
条件付きアクセス	日付や状態に基づく条件	「当日のデータのみ編集可能」

#### 3-3 部品レベルのアクセス権

特定の項目がある場合、協議します。

- **管理者記入欄の必要性** - 管理者のみが入力する項目があるか
- **非表示項目の有無** - 特定のユーザーには見えない項目があるか
- **条件付き表示** - 特定の条件下でのみ入力項目があるか

## 4. セキュリティ・コンプライアンス確認

### 4-1 個人情報の取り扱い

アプリが個人情報を含む場合、以下を確認します。

- **個人情報保護方針への準拠** - 個人情報保護ポリシーに基づいた設計になっているか
- **アクセス権の最小化** - 個人情報へのアクセスを必要最小限に制限しているか
- **データ保持期間** - 個人情報の保持期間と削除方法が定義されているか

### 4-2 機密情報の保護

機密情報を含む場合、以下を確認します。

- **アクセス権の制限** - 必要な人のみがアクセスできるようになっているか
- **外部持ち出し禁止** - 機密情報の外部持ち出しが禁止されているか

### 4-3 法的要件への対応

業界や業務によっては、特定の法的要件への対応が必要な場合があります。

- **電子取引データ保存** - 電子帳簿保存法への対応が必要か
- **個人情報保護法** - 個人情報の適切な管理が必要か
- **業界規制** - 金融機関、医療機関など、業界特有の規制への対応が必要か

## 5. 運用体制の構築

### 5-1 アプリ管理者の決定

以下の責務を担当するアプリ管理者を決定します。

- **アクセス権の管理** - セキュリティポリシーに基づいたアクセス権限の設定と維持
- **定期メンテナンス** - アプリの動作確認、不具合対応
- **ユーザーサポート** - ユーザーからの質問・相談対応
- **データ管理** - 定期的なバックアップ、不要データの削除

## 5-2 定期的なメンテナンス方法

以下のメンテナンスを実施する体制を整備します。

- **月次確認** - アプリの動作確認
- **四半期レビュー** - ユーザーからのフィードバック収集、改善検討、アクセス権の見直し
- **年次見直し** - セキュリティ監査
- **その他（適宜）** - 製品バージョンアップ時の新機能確認

## 5-3 ユーザーサポート体制

以下のような、サポート体制を構築します。

- **マニュアル作成** - 操作方法を説明するマニュアルを作成
- **FAQ 作成** - AppSuite 内によくある質問と回答をまとめる
- **ヘルプデスク** - ユーザーからの問い合わせに対応する窓口を設置

## 6. ユーザー教育

### 6-1 導入前の研修

アプリ導入前に、以下の研修を実施いただくことを推奨します。

- **操作研修** - アプリの基本操作を説明（1～2 時間）
- **Q&A 時間** - ユーザーからの質問に答える時間を設ける
- **アプリ作成研修** - アプリ作成の適正を「見極める」

#### ■アプリ作成研修時のポイント

##### **STEP1 : 説明会**

開発希望者への説明は「Let's study AppSuite」が活用されています。

<https://www.desknets.com/neo/users/media/start/appsuite/>

具体的には、開発希望者を対象とした説明会を実施し、動画（下図参照）を通じて AppSuite の機能や活用イメージを共有します。その後、アンケートを実施します。ノーコードツールとはいえ、操作の習得に対する不安を感じる層も一定数存在しますが、アンケートを通じて受講者の理解

度や開発への意欲を把握することは、その後の円滑な導入・運用を判断する上で有効な手段となります。

## スタートアップ講座

AppSuiteの作成について、まず何から始めれば良いか？どのような流れで進めていけば良いか？というお客様向けに、STEP1、2、3の流れで運用までの進め方をご案内いたします。



オープニング：（約7分）  
AppSuiteとは



STEP1：（約19分）  
ドラッグ&ドロップでアプリ作成



STEP2：（約20分）  
入力の手間を省く



STEP3：（約13分）  
データの取り扱いを制御する

## STEP2：動画学習

開発希望者へのライセンス付与後、「Let's study AppSuite」を用いた部品操作の習得期間を設けます。検証期間を（2週間等に）限定することで、開発意欲の持続と計画的なスキル習得を図ります。また、期間を区切るとは、利用実態に合わせたライセンス配分の最適化にも寄与します。

### AppSuite基本操作を動画で学ぶ

AppSuiteの各部品について、動画でご案内いたします。



文字1行・複数行：（約10分）



チェックボックス・ラジオ・プルダウン：（約8分）



数値・日付・時刻・日時：（約8分）



添付ファイル・自動計算・リッチテキスト：（約9分）

+a



ユーザー選択・組織選択：（約7分）



表部品：（約6分）



参照データ一覧：（約14分）



プラグイン部品：（約13分）



## STEP3：アプリ作成試験

候補者に対し、指定の要件に基づいた実技課題を課し、制限時間内にアプリを作成していただきます。作成されたアプリは情報システム部門にて審査・評価を行い、一定の基準を満たした者を「AppSuite 開発者」として認定します。

### 【課題要件（例）】

- 1 ワークフロー機能と連携したアプリ構築
- 2 自動採番機能（見積 No）の実装
- 3 画像部品（角印用）の取り込みおよび配置

- 4 ログインユーザー情報の自動取得設定（見積作成者欄）
- 5 表部品（見積明細）の活用および構成要素（製品名・型番・数量・単価・金額）の配置
- 6 計算式を用いた見積合計金額の算出と表示

**罫線**  
横線・縦線・四角形を組み合わせて罫線を作れます。

**自動計算**  
合計・平均・個数・最大/最小値など基本的な演算のほか、真偽判定・数値/文字列変換など、高度な計算を行います。

**表部品**  
表の中に様々な部品を並べ、明細表を作成できます。

**参照部品**  
商品マスタなど他アプリの情報を検索・引用して起票できます。

**自動採番**  
現在の年月や任意の文字列、部品の入力値を組み合わせ、通し番号を生成できます。

**画像貼りつけ**  
押印欄

**押印欄**  
位置・押印欄の数も自由にカスタマイズ

**組織・ユーザー選択**  
登録されているユーザーから1つ/複数選択。自分自身も1クリックで選択できます。

製品名	型番	数量	単価	金額
機器A	ABCDEFG001		40000 円	
機器B	ABCDEFG002		35000 円	
機器C	ABCDEFG003		98000 円	
機器D	ABCDEFG004		148000 円	
機器E	ABCDEFG005		198000 円	

## 参考：どんな人がアプリ作成に向いているか？

アプリ作成と聞くと、専門的な IT スキルが必要だと思われがちですが、AppSuite のようなノーコードツールでは、必ずしもそうではありません。むしろ、以下のような素養を持つ人こそ、現場で本当に役立つアプリを作成するのに向いています。

### 1 業務の「流れ」や「目的」を深く理解している人

- **なぜ向いているのか？** 本当に使いやすいアプリは、実際の業務の流れに沿って作られています。普段から業務全体の流れを把握し、「なぜこの作業が必要なのか」「どこに時間がかかっているのか」を理解している人は、業務のムリ・ムダを解消する、効果的なアプリを設計できます。他の人から業務内容を正確にヒアリングできる能力も、同様に重要です。

→ 運用のしやすい、現場に即したアプリが作れる

### 2 情報を整理し、分かりやすく見せることが得意な人

- **なぜ向いているのか？** 例えば、PowerPoint で要点が整理された分かりやすい資料を作れる人は、アプリ作成に向いています。アプリの入力画面は、利用者への「指示書」そのものです。項目を適切な順序で並べ、誰が見ても迷わず入力できるシンプルな画面を設計するスキルは、アプリの使いやすさに直結します。

→ シンプルで直感的に使える、見やすいアプリが作れる

### 3 改善や効率化を考えるのが好きな人

- **なぜ向いているのか？** Excel の関数を使って手作業を自動化するように、「もっと楽にできないか？」と考える姿勢は、アプリの価値を高める上で非常に重要です。AppSuite には計算機能や連携機能など、業務をさらに効率化するための仕組みがあります。このような機能を活用して業務を組み立て直す思考力は、アプリの拡張性を高め、より高度な業務改善につながります。

→ 拡張性が高く、より便利なアプリに育てていける

### 6-2 継続的なサポート

導入後も、以下のような、サポートを継続いただくことを推奨します。

- **定期的な FAQ 更新** - ユーザーからの質問を基に、FAQ を更新
  - **操作動画の作成** - 複雑な操作については、動画で説明
  - **1on1 相談会** - 必要に応じて、個別相談の機会を提供
-

## 第 4 部 企業全体の運用ルール

### 1. アプリ活用の成熟度とガバナンス戦略

AppSuite の活用を全社的に成功させるためには、個別のアプリ作成ルールを守るだけでなく、組織全体として「アプリ活用をどのように成長させていくか」という戦略的な視点が不可欠です。ここでは、そのためのガバナンス（統制と促進）の考え方を示します。

#### 1-1 戦略的なガバナンスの必要性

AppSuite の導入が進むと、2 つの相反する要求が生まれます。

- **攻めの活用（自律性）**：現場の自由な発想で、業務を効率化するアプリをどんどん作ってほしい。
- **守りの統制（リスク管理）**：「野良アプリ」の乱立や、セキュリティリスクは防ぎたい。

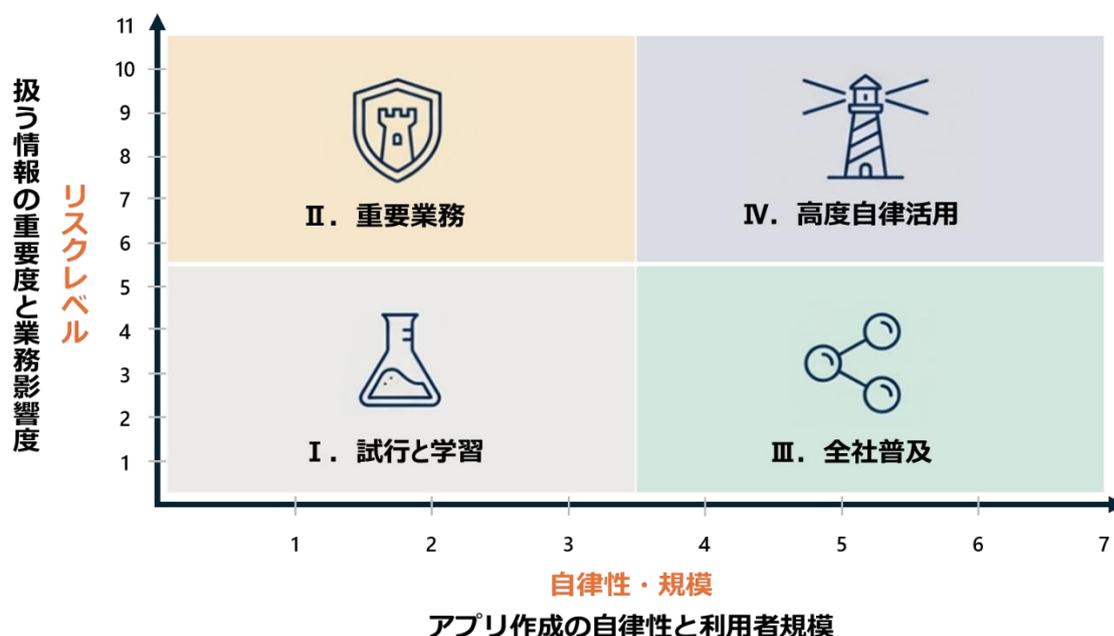
この 2 つのバランスを組織の状況に合わせて最適に保つための「羅針盤」となるのが、ここで紹介するガバナンスモデルです。

#### 1-2 アプリ活用の「羅針盤」：2 つの軸で現在地を知る

すべてのアプリは、以下の 2 つの軸でその特性を位置づけることができます。このマップを使うことで、自社のアプリ活用が今どの段階にあるのか（現在地）を客観的に把握できます。

- **軸 1：扱う情報の重要度と業務影響度（リスクレベル）**  
アプリが扱うデータの機密性や、そのアプリが停止した場合の業務への影響の大きさを示します
- **軸 2：アプリ作成の自律性と利用者規模（自律性・規模）**  
アプリが現場主導で作られているか、IT 部門主導か。また、利用者の範囲が個人・部門か、全社規模かを示します

## ■ アプリ活用の 4 つのステージ



### 1-3 4 つの活用ステージとそれぞれのガバナンスモデル

上記の 2 軸によって、アプリの活用は 4 つのステージに分類されます。それぞれのステージで求められるガバナンス（ルール）は異なります。

ステージ	ガバナンス	特徴	主なルール・アクション
I. 試行・学習	自由利用型	個人の学習や、部門内での小さな業務改善が目的。 リスクの低い実験場。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト用アプリとして作成する</li> <li>・個人情報など重要データ利用の禁止</li> </ul>
II. 重要業務	IT 部門主導型	企業の基幹業務や、機密性の高いデータを扱う。 IT 部門が厳格に管理する要塞。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリ作成は IT 部門の承認必須</li> <li>・アクセス権の厳格な管理と定期監査</li> </ul>
III. 全社普及	標準化推進型	現場主導で作成した便利なアプリを、品質を保ちながら全社に展開する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリ命名規則の周知</li> <li>・共通テンプレートの提供</li> <li>・アプリ作成者への基礎教育</li> </ul>
IV. 高度自律活用	推進チーム支援型	現場が重要業務を自律的に改善する理想形。 推進チーム等が全体を支援・監査する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高度なスキルを持つ開発者の認定</li> <li>・アプリ開発時のリスク評価プロセス導入</li> <li>・推進チームによる継続的なモニタリング</li> </ul>

補足：プロセスの柔軟性について

上記ステージのうち、「I. 試行・学習」においては、現場の自律的なスキル向上と試行錯誤を最優先します。そのため、次項「1-6 利用申請プロセス」に定める厳格な承認フローは適用せず、個人または部門内でのクローズドな利用に限り、簡易的な届出（または申請不要）で作成を許可する運用を推奨します。

## 1-4 活用の成長に伴う課題（壁）と対策（ガードレール）

組織のアプリ活用が成熟していく過程では、避けて通れない「壁」にぶつかります。これを安全に乗り越えるための「対策（ガードレール）」をあらかじめ整備しておくことが重要です。

- **航路 1：「I. 試行」→「III. 全社普及」でぶつかる壁**

**壁：野良アプリの増殖と品質低下**

**対策：**（1）共通テンプレートの整備、（2）アプリ命名規則の周知、（3）利用されていないアプリの定期的な棚卸しルールの策定。

- **航路 2：「I. 試行」→「II. 重要業務」でぶつかる壁**

**壁：セキュリティ事故と情報漏洩**

**対策：**（1）アプリ管理権限の IT 部門への正式な移管、（2）作成時の承認フロー導入、（3）アクセス権の厳格な再設定。

- **航路 3：「III. 全社普及」→「IV. 高度自律活用」でぶつかる壁**

**壁：複雑なアプリの乱立による統制の崩壊**

**対策：**（1）全社的な推進チームの設立、（2）高度なスキルを持つ開発者の認定制度、（3）アプリのリスク評価と定期監査のプロセス化。

## 1-5 導入方針の決定

上記で示した「活用の羅針盤」を基に、企業全体としての具体的な運用方針を定めます。

- **AppSuite の位置づけ** - 基幹システムか、補助的なツールか
- **利用部門の優先順位** - どの部門から導入するか
- **投資予算** - AppSuite 導入・運用にいくら投資するか
- **セキュリティ基準** - どのレベルのセキュリティを要求するか

## 1-6 利用申請プロセス

アプリケーションの作成プロセスは、前述の「活用ステージ」に応じ、以下の2パターンを使い分けま  
す。利用者は作成しようとするアプリがどのステージに該当するかを確認し、適切なプロセスを選択  
してください。

### ① 標準プロセス（対象：ステージⅡ・Ⅲ・Ⅳ）

部門内での共有、全社展開を目的としたアプリが対象です。組織的な運用を担保するため、以  
下のステップを踏みます。

- 1 企画提案 - 部門から企画書を提出
- 2 審査 - 情報システム部門とセキュリティ担当者が審査
- 3 承認 - 経営層の承認を取得
- 4 開発・テスト - アプリケーションを開発・テスト
- 5 本番運用 - 本番環境で運用開始

### ② 簡易プロセス（ステージⅠ）

個人の学習や、自分自身の業務効率化を目的としたアプリが対象です。現場でのスピーディーな  
試行錯誤を推奨するため、以下の運用とします。

#### 申請フロー：

作成者の判断で作成を開始できます（経営層やシステム部門への事前申請は不要）。

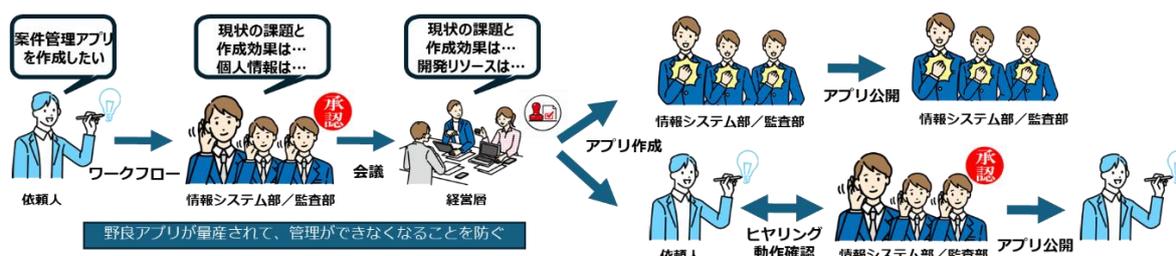
#### 利用ルール：

利用範囲は原則として「作成者本人」または「同一部門内」に限定する

外部ユーザー（社外関係者）への公開は行わない

ステージⅡ（部門利用）へ移行する場合は、速やかに「標準プロセス」に則った申請を行う

### ■アプリ展開までの流れ



## 1-7 定期的なレビュー

最低でも年 1 回、以下の項目について企業全体でレビューを実施いただくことを推奨します。

- **利用状況の確認** - どのアプリが、どのくらい（登録データ数/データ容量）利用されているか
- **セキュリティ監査** - アクセス権が適切に設定されているか、不正アクセスがないか
- **コスト分析** - AppSuite 導入によるコスト削減効果が実現しているか
- **改善提案** - ユーザーからの改善提案を収集・検討

## 2. セキュリティポリシー

### 2-1 情報セキュリティ基準

AppSuite で管理されるデータについて、以下の基準を設定してください。

- **データ分類** - データを「公開情報」「限定情報」「機密情報」などに分類
- **アクセス権基準** - 各分類に応じたアクセス権の付与基準

レベル	定義	アプリケーション例
レベル 3 : 機密情報	役員や特定の従業員のみがアクセスでき、漏洩した場合に企業経営に極めて重大な影響を及ぼす情報。	未公開の財務情報 M&A 関連情報
レベル 2 : 限定情報	特定の部門やプロジェクトメンバーなど、許可された関係者のみが利用できる情報。個人情報を含む場合もここに該当。	プロジェクト進捗管理 個人情報を含む顧客リスト
レベル 1 : 公開情報	全従業員が業務上利用できる情報。	備品管理台帳

### 2-2 アクセス権の定期見直し

以下のスケジュールで、アクセス権を定期的に見直してください。

- **異動時** - 組織異動があった場合、アクセス権を更新
- **四半期ごと** - 四半期ごとに、運用中であるアプリケーションのアクセス権を確認
- **年 1 回** - 年 1 回、全社的なセキュリティ監査を実施

## 2-3 インシデント対応

セキュリティインシデント（不正アクセス、誤削除、データ漏えいなど）が発生した場合の対応プロセスを定義してください。

- 1 **検知・報告** - インシデントを検知したら、すぐに報告
- 2 **初期対応** - アクセス権の一時停止など、被害拡大を防止
- 3 **原因調査** - インシデントの原因を調査
- 4 **復旧** - システムを復旧し、正常な状態に戻す
- 5 **再発防止** - 同じインシデントが再発しないよう、対策を実施

## 3. サポート体制

### 3-1 ヘルプデスク機能

ユーザーからの問い合わせに対応するヘルプデスク機能を整備してください。

- **問い合わせ窓口** - メール、電話、チャットなど、複数の窓口を用意
- **対応時間** - 営業時間内の対応、または 24 時間対応かを決定

### 3-2 FAQ・ナレッジベース

よくある質問と回答をまとめた FAQ やナレッジベースを構築してください。

- **操作方法に関する FAQ** - アプリの使い方についての質問
- **トラブルシューティング** - よくあるエラーと対応方法
- **セキュリティに関する FAQ** - パスワード管理、個人情報保護など

### 3-3 1on1 相談会の活用

AppSuite の提供元が開催する 1 対 1 の相談会をご活用ください。

- **定期的な相談** - 専任スタッフに相談する機会を設ける
- **課題解決** - アプリ設計について、専任スタッフのアドバイスを受ける
- **成功例の共有** - 他社の事例や、推奨される運用方法を学ぶ

# NEOJAPAN

---

株式会社ネオジャパン

〒220-8110 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2-2-1 横浜ランドマークタワー10階

<https://www.neo.co.jp/>

製品ホームページ : <https://www.desknets.com/>

製品・技術に関するお問い合わせ : [neo@desknets.com](mailto:neo@desknets.com)