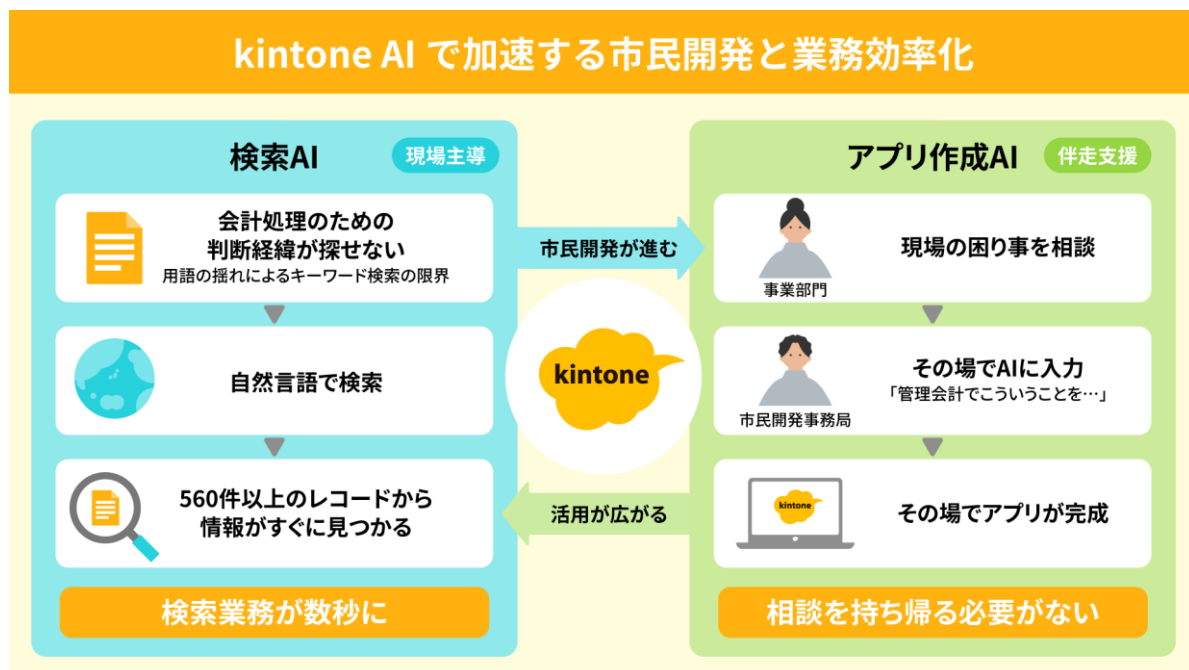


東急、kintone AI で市民開発を推進 IT 知識に依存しない、現場主導の業務改善を実現

AI 活用でさらなる業務の効率化を進め、新たな事業創造を目指す

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ）は、東急株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：堀江正博、以下東急）の「kintone（キントーン）」活用事例を公開しました。東急は AI 活用を進める中で、kintone AI を業務に取り入れています。検索 AI による会計論点※の迅速な検索や、アプリ作成 AI による開発支援を通じて、専門的な IT 知識がなくても現場主導で AI を活用できる環境を構築。ナレッジ共有や検索性の向上により新人育成の効率化が進むとともに、部門を越えた横断的な活用が広がり、チームメンバー全員が日常的に AI を活用する状態を実現しています。

※会計論点 会計処理や財務諸表作成における、一意な判断はできず検討や合意が必要になる事項のこと。



kintone AI で加速する市民開発と業務効率化のイメージ

■kintone AI 活用の背景

東急は、鉄道・バスなどの交通事業を基盤に、渋谷をはじめとする沿線開発や生活サービスを幅広く手がける総合企業です。多角的な事業展開を行う組織において、業務の効率化やデジタル活用の推進は全社的に推進すべき経営課題となっています。

こうした背景のもと、東急では 2025 年 2 月に市民開発事務局を設置しました。IT 人材に依存しない現場主導の伴走支援体制を社内に構築し、デジタルを活用した現場主導による業務改善を全社で進めています。

その中で課題となっていたのが、毎年頻繁に発生する特有の会計論点に関するナレッジの属人化です。過去の判断経緯を迅速に確認できない状況は業務の効率や品質にも影響しかねないことから、この課題の解決に向けて kintone AI の検索 AI が活用されました。

■検索 AI とアプリ作成 AI で、市民開発と AI 活用を現場に定着

東急では、kintone AI の検索 AI とアプリ作成 AI を活用し、現場の業務課題に即した AI 活用を進めています。財務戦略室 主計グループでは、検索 AI を用いて会計論点や社内ルール・用語や実施ビジネス概要に関する資料を蓄積・検索できる仕組みを構築したことで、検索性の欠如を改善しました。必要な情報へ迅速にたどり着けるようになり、チームを越えた横断的な活用や新人育成の効率化が進みました。

また、市民開発事務局ではアプリ作成 AI を活用し、要件をもとにその場でアプリの雛形を作成する取り組みを推進しています。現場からは「自分たちでアプリを作れたことが自信につながった」といった声も上がっており、kintone AI は業務効率化にとどまらず、市民開発と AI 活用を前向きに進める原動力として機能しています。

■WoW 体験と情報発信の循環で、全社的な AI 活用の定着を目指す

今後は、kintone AI の活用を一部の部門にとどめることなく、情報発信と伴走支援を通じて全社へ広げていきます。市民開発に成功した部門の取り組みを共有し、「こんなふうに活用できる」という具体例を示すことで、AI 活用を自分事として捉えてもらうことを重視しています。

市民開発事務局は現在、60 を超えるプロジェクトで伴走支援を行い、実際に活用している部門の社員も巻き込みながら推進しています。まず触れてもらい、理解を深め、実際の活用につなげていく。この循環を回すことで、現場主導の AI 活用を段階的に定着させていきます。

また、全社的な AI ガイドラインと連携しつつ、kintone AI は現場主導で展開しています。セキュリティガバナンスを確保した環境のもと、東急は kintone AI を推進力として、全社的な AI 活用の加速を目指しています。

■東急「kintone」活用事例の詳細

活用事例の詳細については、kintone 製品サイトの導入事例ページにてご紹介しています。

<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/tokyu2.html>



■kintone とは

東証プライム上場企業の 46%を含む、42,000 社以上が利用しているサイボウズのノーコード・ローコードツール。IT の知識がなくても自社の業務に合わせたアプリを作成でき、日々変化する業務にあわせた改良も簡単に素早くできます。主な機能として「データベース+ワークフロー+コミュニケーション」の特性があり、顧客管理、出張申請、業務日報など幅広い用途で活用できるため、現場主導の継続的な業務改善を実現します。

製品サイト：<https://kintone.cybozu.co.jp/>

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 広報

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-6757-1250 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照ください。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/>