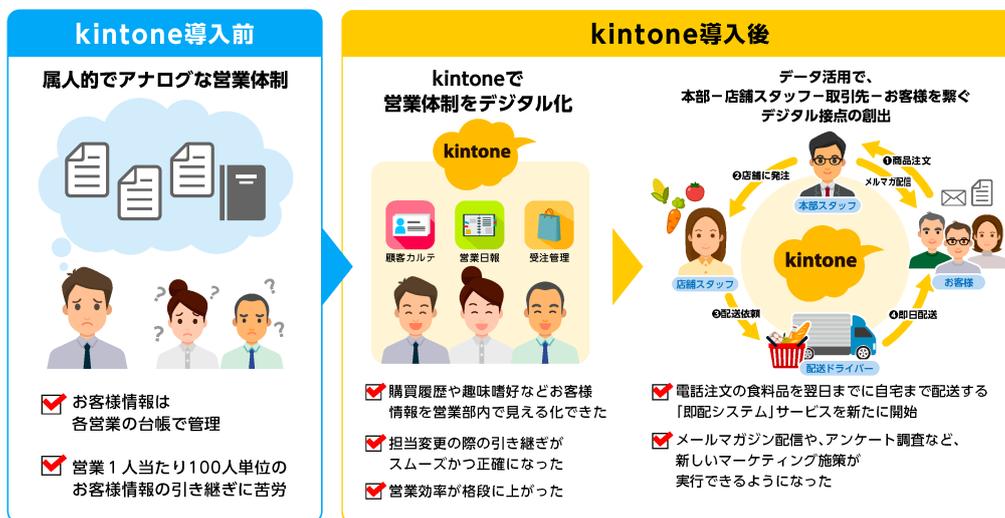


**東急百貨店、kintone で外商・売場・配送の即時連携を実現、  
アナログ業務のデジタル化で鍛えたシステム構築力で新サービスを考案**  
お客様から存続希望の多かった「食料品の即日宅配」を現場自ら DX 化して復活

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、東急百貨店の「kintone（キントーン）」活用事例を発表しました。「kintone」はアナログ管理されていた外商営業の顧客情報のデジタル化を皮切りに、グループ会社間の情報をリアルタイムで共有することで、電話注文から遅滞なく食料品をお客様のご自宅に届ける「電話注文即日配送サービス」の基盤にも活用されています。

### 外商事業部でのkintone活用とDXのステップ



#### ■kintone の導入背景と効果

東急百貨店では、2020年に「DXで百貨店をもっと効率的」という号令のもとDX推進プロジェクトが発足し、「親しみやすさ」と「使いやすさ」の軸と、現場主導でシステムを構築できる可能性からkintoneがDX推進ツールとして導入されました。

例えば、外商営業の顧客情報管理をデジタル化する目的でkintoneは活用され、属人的かつアナログで管理されていた顧客情報を部単位のチームで共有することで、営業効率の向上や、担当変更の引き継ぎなどをスムーズに行えるようになりました。

## ■お客様から存続要望の多かった即配サービスを kintone でリバイバル

2023年1月に営業を終了した東急百貨店本店では、お客様が購入した生鮮食品をご自宅まで即日お届けするサービスを提供していましたが、本店の閉店に伴い、同サービスも終了してしまう可能性が浮上っていました。お客様からの惜しむ声もあり、同様のサービスを存続させる方法を模索するなかで目つけたのは kintone でした。

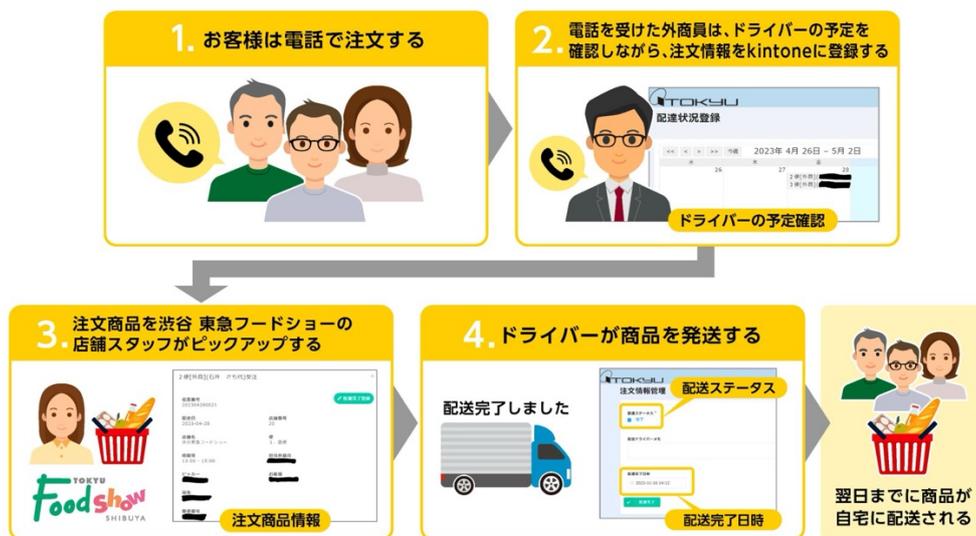
アナログで管理していた顧客情報をデジタル化していく中で、デジタルファーストの事業構想力が培われていたことも功を奏し、外商事業部と情報システム部が手を取り新たに構築したシステムは、お客様から電話注文された食品を翌日までにご自宅までお届けする「電話注文即日配送サービス」として、かつての宅配サービスに替わるサービスとしてリバイバルを果たし、2023年5月から試験的に運用を開始しています。

## ■kintone を軸にグループ3社の連携を実現し、スムーズな宅配を実現

「電話注文即日配送サービス」は、kintone のプロセス管理機能を用い、「配車予約→ピックアップ→配送」までが滞り無く流れるようステータスを管理することで、部署や所在地、会社が異なる3者が連携してスムーズにサービスを提供しています。具体的なサービスの流れは、以下の通りです。

- ① 東急百貨店の外商員が電話でお客様からの注文を受け付け kintone に注文情報を登録。
- ② 登録された受注情報をもとに、渋谷 東急フードショーの店舗スタッフが商品をピックアップして発送までを手配。
- ③ 商品を配送する東急グループ会社のドライバーに連携し、ご自宅まで配送。

### 商品注文後 翌日までに商品が自宅に配送される「即配システム」の仕組み



・ kintone 事例サイト：<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/tokyu-dept.html>

詳細は事例サイトでもご紹介しています。



## ■外商営業の成功から kintone が口コミで拡大。内部統制系 e ラーニングを手始めに全社展開へ

外商業務部での kintone 活用効果はすぐに口コミで社内に広がり、e ラーニングでの kintone 活用が効果を発揮しています。内部統制部門では、これまで紙ベースで実施していた教育マニュアルの展開やテストを kintone でデジタル化することができました。導入前は店頭勤務者を含む社員 1000 人以上を対象としたテストは以前から受講率が上がらないことが課題でしたが、kintone 移行後に受講率 100%を達成しています。

## ■東急百貨店株式会社 経営管理室 情報システム部 担当部長 光山氏のコメント

外商事業部の顧客情報管理や、内部統制部の e-ラーニングの取り組みによる DX 成功は、社内報などを通じて、社内に広がりました。業務の困り事を kintone で解決したいといった問合せが情報システム部に入っています。今後は B2B、B2C の領域拡大や kintone 保有データの AI 分析などさらなる用途拡大もしてみたいと思っています。非 IT 部門が使ってこそ kintone なので、皆さんの kintone リテラシーがあがるような取り組みや、社内体制整備にも取り掛かる予定です。

## ■kintone とは

東証プライム上場企業の 3 社に 1 社を含む、32,000 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：浦田、恵良

〒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](mailto:pr@cybozu.co.jp)

---

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照下さい。

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