

kintone hive 2024

登壇者募集中!

みんなのアイデアを共有しよう

キントーン公式ユーザーズイベント

kintone hive はkintoneの活用ノウハウをユーザー同士で共有するライブイベントです。
業務改善につながるkintoneの活用ノウハウをそれぞれの視点で披露・共有します。
kintoneをより良く活用し、日本中にチームワークあふれる会社や組織を増やしましょう!
kintone hive 2024でkintoneの活用ノウハウを披露いただける方を募集しております。
2024年は広島(New)・札幌・福岡・大阪・名古屋・東京の6会場で開催します。

4月10日(水) 4月26日(金)
広島(NEW) 札幌
BLUE LIVE HIROSHIMA クリエイティブスタジオ

5月21日(火)
福岡
Zepp Fukuoka

6月4日(火)
大阪
Zepp Namba

6月25日(火) 7月9日(火)
名古屋 東京
Zepp Nagoya Zepp DiverCity

応募
資格

- kintone契約ユーザー
- チームワークあふれる社会の実現に向けて、ノウハウやアイデアを社内外に広める熱意のある方
- ご登壇いただいた内容の開催レポート・資料・写真(動画含む)の公開を承諾いただける方



詳細はこちらから
<https://kintonehive.cybozu.co.jp/-/speaker2024entry>

Cybozu Days 2023
Day 11/8
11:00-12:50

kintone AWARD 2023

Finalist Speaker

北海道・東北地区 ... 有限会社光成工業
中国・四国地区 ... 檜垣造船株式会社
関西地区 ... 有限会社アートワークス
中部地区 ... 株式会社ミエデン
九州・沖縄地区 ... 北九州市役所
関東・甲信越地区 ... 株式会社モリビ

Vote Here!





この1年で最もキラリと光る活用をした企業を表彰するイベントとして年に1度開催しているkintone AWARD。

仙台・福岡・大阪・名古屋・松山・東京の6会場で開催したkintoneのユーザーズイベント

kintone hive 2023では多くのkintoneユーザーにご登壇いただきました。

kintone AWARD 2023では各会場から選出された6社のファイナリストの方々にご登壇いただきます。

グランプリを決定するのは会場にいらっしゃる皆様です。各社がkintoneをどのように使っているのか。

kintoneでどうチームが変わったのか。ぜひご覧いただき、最後に投票のご協力をお願いいたします。

3-4



北海道・東北地区代表
有限会社光成工業
畠山 成光 氏

5-6



中国・四国地区代表
檜垣造船株式会社
吉井 美佳 氏 / 喜多 椋平 氏

7-8



関西地区代表
有限会社アートワークス
宗政 伊織 氏

9-10



中部地区代表
株式会社ミエデン
山田 駿 氏

11-12



九州・沖縄地区代表
北九州市役所
井上 望 氏

13-14



関東・甲信越地区代表
株式会社モリビ
植田 剛士 氏

本日の流れ

1 ファイナリスト6社の事例講演

kintone AWARD 2023 ファイナリスト 6社にご講演いただきます。

下記の投票する観点を踏まえてご覧ください。


2 投票する事例をお選びください

すべての事例講演が終了後、投票タイムに移ります。

以下の3つの観点到てはまるファイナリストの事例を“それぞれ”お選びください。

1


**参考にしたい
活用事例**



活用内容が具体的で
わかりやすかった・
真似できそうだと感じた

2


**共感した
活用事例**



ストーリーが心に響いた・
登壇者から
熱意を感じた

3

**活用効果が
最も出ている
活用事例**



kintoneの活用を通して
最大の効果が出ていると
感じた

3 ご来場の皆様・審査員の投票

司会がご案内する投票タイム内にお手持ちのスマートフォンから

投票ページにアクセスし、投票をお願いいたします。



投票フォーム短縮URL: https://cybozu.co.jp/kh_v2023/

投票時のお願い

QRコードまたはURLから投票ページに事前にアクセスできるかご確認ください。

投票は6社の講演終了後、ご案内する投票時間中に投票された票のみが有効となります。

4 グランプリ決定!

皆様の投票によりグランプリが決定します。

投票のご協力をお願いいたします。





有限会社光成工業

畠山 成光 氏

作業効率は1.5倍、残業70時間をゼロに

あえて全社導入から始めたkintone 社内浸透の秘訣は「楽しむ」ことだった

全社員の日報をkintoneにしよう!と掲げたものの、なかなか活用が進まない。そこである企画を突破口に、浸透を図っていく。そんな取り組みで成果を収めたのが、岩手県一関市の光成工業だ。工場内の運搬に使うパレットやラックをはじめ、鉄製品の加工から販売までを一貫で行う同社では、営業と製造現場の情報共有がうまくいかないという課題を抱えていた。その対策としてkintoneを導入したが、社長の村上耕一氏は、営業と製造現場の情報共有アプリにとどめず、日報として活用することを提案。全社員への浸透を目指すこととなる。社内にはITに馴染みのない社員も多い中でどう進めたのか。同社のkintone導入チームとして取り組みを率いた畠山成光氏が振り返る。

設計から製造までオーダーメイドで作れる 自社の強みの影で営業と製造現場の 「言った言わない」が深刻な課題に

光成工業の大きな特徴は、受注する製品の半数以上が新規案件、つまり今まで作ったことのない型や様式であることだ。なぜなら同社は、設計から加工・製造まで一括で請け負うことができ、取引先の工場・物流ラインに合うパレットやラックをオーダーメイドで作るのが強み。そのため製造にあたっては、営業と製造現場で細かく情報共有することが重要となる。しかし実際には、営業からの情報がうまく製造現場に伝わらず、言った言わないが日常茶飯事になっていたという。会社の強みに関わるからこそ、対策が必要だった。

「社長の村上がとあるセミナーでkintoneを知り、2019年にkintoneを導入しました。ただし社長は、せっかく新しいツールで情報を共有するのなら、一部の課題解決で終わらせず、全社員で使うツールにしたいと言うのです。そして日報をkintoneにすることが決定。私を含め、社内のさまざまな部署から4人のメンバーが集まり、kintone導入チームを発足しました。さっそく日報として使い始めましたが、しばらくは浸透せず、入力率は18%ほどにとどまっていたのです」



しばらくして村上社長からメンバーに緊急招集がかかり、活用が進まない原因を話し合う事になった。その結果、本気で日報をkintoneに変える「覚悟」を社員に見せることが必要と考え、急ぎよ2日後の全体朝礼で決意表明を行うことになったという。これも村上社長の提案だった。

「あまりに急でし時間もないので、何をしようか悩みました。でも途中で吹っ切れて、みんなが楽しめる決意表明の動画を作って流そうと考えたんです。それなら社員に伝わりやすい

でしょうし、なにより、俺たちは楽しいことが好きだっちゃと(笑)。それから1日で絵コンテを書いて、動画を撮りました。たまたまチームに動画撮影の得意な社員や、絵コンテをかける美術教員の資格を持った社員がいたので、その特色をうまく活かすことができましたね」

紙の日報の完全廃止を全社朝礼で宣言 日報の入力率は倍増。社員が楽しむこと で広がったkintone活用

作った動画の内容は、朝礼から52日後の10月1日に、紙の日報を完全廃止することを宣言するもの。ただし、その事実をただ伝えるのではなく、何も知らない社員が紙の日報廃止の知らせを受け取り、リアクションする様子を撮影・編集して流した。

「迎えた10月1日にはキックオフイベントを開催し、日報用紙の原本を破り捨てる“儀式”も実施しました。パソコン上の日報データも消しましたね。もう後戻りできないという『覚悟』を社員全員で持つことができた瞬間だったと思います。効果も上々で、kintoneの日報入力率は宣言動画後に2倍、キックオフ後にはさらに2倍へと増加し、81%に達しました」

一気に普及は進んだが、まだ利用していない人も一定数いた。すると今度は、kintone導入チーム以外の社員たちに変化が生まれた。社内の安全衛生グループが定期的実施している社内イベントで、kintoneを使った謎解きレクリエーションを企画・実施したのだ。kintoneを便利だと感じる社員が増えたことで、その社員たちから「もっとkintoneを広めよう」という動きが起こり始めた。最初にあえて社員全員の日報からkintone導入を始めようといった村上社長のアイデアが、まさに効果を発揮した瞬間だった。

イベントでは「安全」に関するさまざまな問題が用意され、参加者はkintoneで回答を入力するというものだった。ゲーム感覚で楽しみながらアプリに触れることで、社員から「kintoneってこんなこともできたんだ」「使ってみたいと思うきっかけになった」という声が聞かれたという。

「あるベテラン社員はそれまで持っていなかったスマホを購入し、kintoneで日報を入力してくれるようになりました。とはいえ、いきなり通常の入力は難しいので、その日に作業した内容の『受注番号』と『作業開始・終了時刻』のみ入力する

その社員専用の日報アプリを作成しました。我々が予実管理を行う上では、最低限の情報がさえわかれば大丈夫でしたから」

ベテラン社員用の日報画面

受注番号	開始時刻	終了時刻	作業時間
1222-039	8:30	12:00	210分
0123-018	13:00	17:00	240分

各部署やメンバーに合わせて入力しやすく個別に作成した日報アプリのデータは、「krew Data」※を使って全体の集計を行なっている。

※メシウス株式会社が提供するkintone連携サービス。複数のkintoneアプリにまたがるデータを自動で集計・加工することができる。

こうして日報が全社に浸透すると、いよいよ根本の課題に取り組んだ。営業と製造現場の情報共有だ。これまで営業が受注した案件は、Excelの受注表を入力した後、Dropboxにアップロードして製造現場と共有していた。kintoneの受注表アプリでは、営業が商談の内容や変更点を入力すると、製造現場はすぐその情報を見られるようになった。逆に営業側では、受注案件について納品までの進捗状況をリアルタイムで確認できるようになったのだ。

「最初は見慣れたExcelの受注表を好む人もおり、しばらくは並行して使っていました。見た目や操作感をExcelに近づけることができる『krewSheet』※を利用したところ、好評でkintoneへの一本化に成功。受注表の入力率も2倍に跳ね上がりましたね」

※メシウス株式会社が提供するkintone連携サービス

見た目を工夫した受注表アプリ

社内が明るくなり、 メンバーを褒めるアプリも登場。 事業ツールとして展開の可能性も

最大の課題だった営業と製造現場の情報共有がスムーズになったことは、ほかにもさまざまな効果をもたらした。Excel時代に比べ、分散した情報を転記し、Dropboxへアップロードする必要がなくなった。ちょっとした手間ひまが必要なくなるという改善が積み重なり、畠山氏の受注表を管理する作業効率は1.5倍に、70時間あった残業はゼロになった。

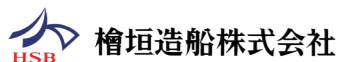
「作業が楽になったことはもちろんなのですが、kintoneで情報共有することが根付いてきて社内の雰囲気も良くなり、仕事もしやすくなりました。以前は言った言わないの問題があり、営業と製造現場の距離が遠いと感じる時もありましたが、とても良い関係性になってきましたね」

社員がkintoneで作った「陽口(ひなたぐち)アプリ」も、会社の雰囲気向上に一役買っている。これは誰かへのお礼や「この人がこんないいことをしていた」という発見を自由に登録できるもので、「あるイベントのとき、急な予定変更に対して〇〇さんが進んでフォローしてくれた」「敷地内の注意すべき場所をわかりやすく説明してくれた」などがその一例。面と向かうと照れて言えないような、ちょっとした感謝やお礼を伝えやすいという。

「そのほかにもkintoneによる業務改善はいろいろ出ています。たとえば、私たちの使う塗料は呪文のような名称ばかりで、それを見ただけでは社員でさえどんな色かわからないことも。そこで塗料名の横に色アイコンをつけて一目でわかるようにしました。また、申請書類もkintone化した事で、社長が外出先でも確認が取れるようになり、承認作業もスムーズになりましたね」

同社は今後、kintoneを営業や新事業のツールとして活用することも見据えている。たとえば製造業では、さまざまな構造物の「耐荷重計算」を行う場面がある。その計算を可能にするkintoneアプリを構築し、耐荷重計算を請け負うことで顧客開拓の糸口にするといった使い方を想定している。そのほか、kintoneを使った会計ツールの開発も検討しているという。

全社員の活用を目指し、「楽しむ」をスローガンに進めた光成工業のkintone導入。広く社内にkintoneを浸透させた同社では、今後もうたるところで「次の展開」が起きるかもしれない。



檜垣造船株式会社

吉井 美佳 氏
喜多 椋平 氏

社員のアレルギーを無くし、作ったアプリは5600以上 「紙こそ正義」の文化をひっくり返した kintone担当者たちの航海日誌

スマートフォンが普及し、誰もがITに触れるのが当たり前になっていた2018年。それでも紙やFAXが業務の中心を占め、書類の承認には10個以上の押印が必要なことも珍しくなかったのが、愛媛県今治市の檜垣造船株式会社。造船業を営み、100名強の社員が設計や製造管理に従事。高い技術力を背景に、貨物船・タンカー・LNG船など、多種多様な船舶の建造を手がける一方、「紙こそ正義」の文化が根強く、業務改善の動きは起きにくかった。そんな同社でkintone導入を進めたのが経営管理部総務課に所属する吉井美佳氏と喜多椋平氏。kintone導入・浸透に立ちはだかる荒波をどう乗り越えていったか、二人に伺った。



中国・四国地区代表

2週間かけて上司11人から押印をもらう デジタルへの抵抗感、アレルギーがあった

檜垣造船の社員たちには、これまでの仕事のやり方に対する強い誇りがあった。それを言葉にするならば「造船所は紙こそ正義」。船の設計図面はもともと紙。それなしで船は作れない。デジタルにする必要はない。その意識は強かったと吉井氏と喜多氏は振り返る。実際、同社は確かな実績を残してきた。中小型輸送船の分野では業界トップクラスのシェアを誇り、日本初の内船LNG船やLNG燃料内航貨物船など、最新の技術で多種多様な船を手がけている。実績を出し続けているからこそ、いまの業務を変えようという動きは起きなかった。

「相当なアナログ企業でしたね。紙やFAXが中心で、パソコンを支給されるのは一部だけでした。」(吉井氏)



2018年、産休から現場に復帰した吉井氏は、この状況を変えたいと考え出す。そして、東京事務所の林由紀子氏(現取締役DX推進担当)も自分よりもっと前から同じ思いを持ってたと知り、2人は意気投合、変革に向けて動き出した。とはいえ、会社の文化を考えるとIT導入の提案を受け入れてもらうのは難しい。悩んでいると、しばらくして転機が訪れた。

「現社長が、DX化推進を前面に打ち出したことで、IT化を進められる雰囲気になったのです。セミナーに参加し、そこで知ったkintoneとGaroonを2018年5月に導入。紙で管理していた社内の情報の一部を情報ポータルとして展開すべく、イントラネットをつくりました。まずは30人ほどにアカウントを付与して、その後徐々に広げる考えでしたね。」(吉井氏)

しかし、社員からは不満が続出。アプリがあっても紙を使い続ける状況で「勝手に変えられても困る」という声も聞かれたという。



「使い方がわからないというよりは、使いたくないという気持ちが強く、デジタルアレルギー状態でしたね。そこでいくつかの解決策を用意し、浸透を図っていったのです。」(吉井氏)

2年経たずにデジタル賛成派を8割にした方法。残りの「デジタル拒否軍」にもついに変化が…

まず行ったのは、社内説明会の実施や独自マニュアルの配布だ。説明会は導入から約1年の間に複数回に分けて少人数で実施したという。あわせてパソコンの全員支給や無線LANの構築など、環境も整備。それでも、当時のアンケートでは90%近くがデジタルに否定的という反応だった。

「次は、強制的にkintoneに触れなければいけない状態を作ろうと、稟議書や有給申請、支払い請求等のアプリを開発しました。実際に使う中で、デジタル化のメリットを感じてもらおうと考えたのです。」(吉井氏)

ここで社員に変化が現れた。デジタルにすると業務が早くなること、いつでも進捗が確認できることなど、その利便性に気づき始めたのだ。さらに吉井氏は次の作戦を実行する。部門間共有が必要な業務をアプリ化していった。その代表例が「式典予定表アプリ」だ。造船業では、起工式や進水式、竣工式など、1隻の船を作る上でさまざまな式典があり、月2〜3回ほど開かれるという。その式典には、総務から営業まで多数の部門が関わる。日程調整、出席者の確認、会場の手配など、以前はExcelや紙で管理していた情報をkintoneでアプリ化したのだ。

「式典は滞りなく進めなければなりません。そのために必要な情報を、紙をめくって探したり、他部門に電話で問い合わせ

せたりするのが手間でした。kintoneのアプリにしたことで、知りたい最新情報にいつでもみんながアクセスできるようになり、期日の管理もスムーズになりました。それまで経験に頼っていましたが、合理的かつ確実に進めることができるようになり、顧客満足度もUPしています。」(喜多氏)



さらに会社のマスタや外部関係者の名刺データ、船の情報などもアプリで共有するようになっていった。

「ここまで来ると、社員の約8割はデジタルに前向きになっており、あとは2割のデジタル拒否軍にどう振り向いてもらうかでした。でも周りを見ると、打ち合わせ内容はkintoneに入力し、印刷やハンコも使われていません。『デジタルを使わない』とは言いにくい状況です。次第に意識も変わり、ついに全社員がkintoneを使う方向になったのです。」(喜多氏)

紙こそ正義の文化からここまで来るのは大きな改善だったが、実はまだ導入から1年ほどの出来事。凄まじいスピードで起きた革命といえる。

革命はデジタル化からデータ活用へ。 kintoneの実績が次のIT投資を生んでいく

この革命はまだ終わらない。全社員がkintoneを使うことで、日々データが蓄積されるようになると、今度はそれを活用する試みが始まったのだ。たとえば、竣工した船の不具合やクレーンに対する「苦情処理」と、建造中の船の不具合に関する「品質異常報告書」をアプリ化し、そこに蓄積されるデータを分析していった。すると、クレーンや不具合の原因として多いものが明確になり、社員はそれらを予防するために先手を取るようになった。主に事務業務を効率化していたkintoneが、いよいよデータ活用から事業に直接貢献しはじめたのである。さらに各部門から「こんなアプリが欲しい」と

たくさん要望が来るようになった。そこで社内のIT人材育成にも乗り出した。

「これまでは林と私でほとんどのアプリを開発していましたが、ここからはITやkintoneの知識を持つIT管理者を各課で育成し、その人にアプリ作成権限を付与して開発してもらう形に移行していきました。」(吉井氏)

IT管理者になるには、今治市でkintone導入サポートを行っているケーオー商事の研修を受けることが必須で、現在は社内に20名ほどいるという。IT管理者同士も情報交換を行っているとのことだ。この制度ができてアプリ開発は一気に加速。現在までに作られたアプリは、なんと5600を超える。そのうち400ほどが使われており、どんどん現場で作って使えるものを残すスタイルで進んできた。

「kintoneでいろいろな効果が生まれましたが、あれだけこだわっていた紙がなくなったことが大きかったですね。そして、絶対にできないと言われていた在宅勤務も可能に。私は子ども2人がまだ小さいので、夏休みなどの長期休暇、午前中は在宅勤務をしています。これがなかったら、会社を辞めて育児に専念しなければならなかったかもしれません。」(吉井氏)

同社の取り組みは現在、次のフェーズへと移行した。それはkintoneと社内にもともとあった他システムを連携すること。すでに図面や膨大な部材の在庫管理などを行う自社基幹システムとkintoneをAPI連携して一元化を行った。

「kintoneで実績ができたことにより、会社全体にデジタルへの抵抗感がなくなり、経営側の投資も積極的になっています。ここまでできたのは、膨大なアナログデータをデジタル化するなど、取り組みに尽力してくれた先輩方がおられたからこそだと思っています。」(吉井氏)

2018年からスタートした檜垣造船の取り組み。同社が造る船と同じように、kintoneによる業務改善という名の航海も力強く、猛々しく進んでいく。



artworks
bespoke
furniture

有限会社アートワークス

宗政 伊織 氏

kintone担当は新入社員。

理想と現実に向き合う対話を通じて「SUPERアナログ会社」を変えていく

兵庫県神戸市の有限会社アートワークスは、オーダーメイド家具を製造・販売している。職場は、紙の書類やホワイトボードでの伝達が中心の社員いわく「SUPERアナログ会社」だった。そんな状況から業務を効率化しようと、kintoneを使って2年で改革。この改革の中心にいたのは、2022年4月に入社したばかりの営業設計部・宗政伊織氏だった。宗政氏は、一体どのように業務改革を進めたのか。その歩みを追っていく。

artworks

関西地区代表

案件情報は紙ファイル、進捗管理はホワイトボード。最低限の情報しかわからない状態だった

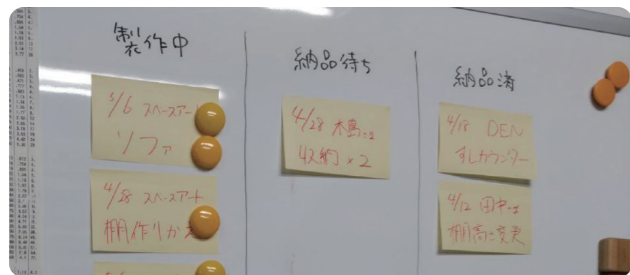
アートワークスは、オーダーメイドの家具工房。顧客の要望をもとに、見積りや図面を作成し、製造、納品までを一気通貫で行う。社員構成は、見積りや図面を担当する営業設計部の2名と、それを形にする職人が5名、そして社長の計8名だ。職人の年齢層も30代中盤から50代前半と業界では比較的若い方だが、宗政氏の言葉を借りれば「SUPERアナログ会社」で、さまざまな課題を抱えていた。

「案件情報や図面はすべて紙に記入し、案件ごとのクリアファイルに入れて管理していました。中身を見ないとどの案件のものかわからないため、探すのが大変でした。お客様にはリピーターが多いのですが『前にお願した時の感じで…』などと言われても、パッとその情報が出せないのは不便でしたね。また新しい案件で『なんぼくらいでできる?』と聞かれたときに、過去の類似案件の情報が参考になるはずなのですが、すぐに探せないのが即答できないという状況でした」

さらに職人は自分が担当する案件以外のファイルを見ないため、他の職人がいまだどんな家具を作っているのか把握していなかった。

「通常は製作した職人が納品に立ち合うのですが、繁忙期には他の職人が納品を担当することもあります。でも、お互いの案件状況を共有できていなかったため、誰に立ち合いをお願いしていいかわからず、ストレスになっていたと思いますね」

もうひとつ、課題となっていたのが、案件の進捗管理をホワイトボードで行っていたこと。案件ごとに付箋は1枚。受注日、依頼主のお名前、そして「棚」「テーブル」といった製作物の種類を書く。ホワイトボードには「製作中」「納品待ち」「納品済」という3つの欄を設け、進捗に合わせて付箋を移動させていたという。



「同じ棚でも、素材・形・サイズがそれぞれ異なり、製作難易度や工数が変わってきます。でも付箋には『棚』としか書いていないので、それが伝わりません。進捗状況をもっと細かな工程があるのに共有できていない状況でした」

見積りや図面が確定して案件を割り振る際も、「こんな案件がいつ頃発生しそうだ」という情報共有ができていないため、職人にとってはいきなりポンと案件が降ってくる状況だったという。



課題解決のためにkintoneを導入。伴走パートナーの研修を通じて自社の課題にあったアプリを構築できた

代表取締役の大段奈保子氏は、この現状に課題を感じてkintone導入を検討する。とはいえ、同社でシステム導入は初めて。いきなり社員だけでアプリを構築するのは、簡単ではない。そこで利用したのが伴走サービスだった。kintoneを熟知した業務改善のプロである伴走パートナーが、会社ごとの課題に合わせて適切なアドバイスをし、kintoneの構築と運用を継続的にサポートしてくれるサービスだ。

「株式会社Be Magical Solutionsの稲澤さんに伴走パートナーになっていただき、月1回の研修を受けながらkintone導入を進めました。最初の6回は基本研修。kintoneの基本機能を学ぶとともに、業務課題を洗い出し、『こうしたい』という要望を話し合いながら、案件管理アプリの外型を作りました。後半の応用研修では、『gusuku Customine』（※アールスリーインスティテュートが提供するkintone連携サービス）などを使ってさらにアプリを作り込んでいきました。悩んだ時は、稲澤さんにヒントをもらえます。そんな伴走パートナーの存在は大きかったです。研修の時に持ってきてくださるお菓子も楽しみでした(笑)」

研修がスタートしたのは2021年10月。宗政氏は翌年4月からの入社で、最初は内定者としての参加だった。入社した頃には、案件管理アプリの大枠が出来上がり、紙やホワイトボードの管理から脱却。各案件の情報をアプリに集約し、進捗も一覧でわかるようになった。しかし職人メンバーはまったく見向きもしてくれなかったという。



「まずは、職人にkintoneを使わない理由を、聞きに行きました。職人はスマホからkintoneを見るのですが、スマホからだと使いにくかったそうです。タブレットを持って行って、アプリ画面を見ながらヒアリングして、項目に色をつけたり、タブを切り替えて見やすくするなど、その場で直してというのを繰り返していましたね」

2つ目の対策は、kintoneは便利なものだとすり込むこと。具体的には週1回のミーティングで、案件管理アプリの一覧画面を社員全員で確認するようにした。kintone導入前にはわからなかった、商談中の案件の状況や、職人ごとの担当状況がひと目でわかる。スマートフォンから見られることも強調した。周りの状況がわからないとモヤモヤしがちだが、kintoneなら全体の状況が把握できて便利だと、このミーティングを通じて職人が実感していったのだ。

「3つ目は、kintoneと職人の距離を近づけるため、全員が絶対に使わなければならないアプリを作りました。それが『タイムカードアプリ』です。毎日kintoneを使う習慣をつけてもらいました。打刻漏れがなくなり、集計も楽になりました」

さらに、休暇・代休申請アプリも作った。周りに気がねなく気軽に申請でき、また1時間単位で申請できるようにしたため、かなり好評だった。有給休暇取得率は24%から68%にまで伸びたという。



kintoneが埋めるのは理想と現実の間。業務効率化が進み、今後は集客に向けたデータ活用にもチャレンジ

これらの取り組みの結果、アートワークスの情報共有はスムーズになった。宗政氏が案件を職人に伝えにくくと「kintone見たから知っているよ」と言われることもできて、うれしかったという。勢いに乗った宗政氏は、さらに業務改革を進める。次に作ったのが「概算見積りアプリ」だ。製作する家具の材料やサイズを入れると、瞬時に大まかな見積りを計算できる。

「私たちの製品はすべてフルオーダーなので、案件ごとに見積りを計算しなければなりません。これまでは社長がすべての見積りを出していたのですが、大まかな金額なら誰でも出せるようになりました。見積り依頼が来ると返信に1~2日かかっていたところが、1時間ほどで返せるようになりました」

そのほか、材料発注アプリも構築。転記漏れや二重発注がなくなった。導入から2年で着々と業務改革が進むアートワークス。その中心にいる宗政氏は、これまでの歩みを振り返ってこんな言葉を口にしている。

「新卒で、まだ図面も満足に書けない私が、kintoneを通じていろいろな人から『ありがとう』と言ってもらえたことがうれしかったです。kintoneに詳しい人という社内での強みができたのも自信になりました」

今後は、案件の進捗や納期をガントチャートで見せるアプリを開発したいとのこと。これは職人から上がってきた要望だという。

「もう一つ、私はSNS運用も担当しているのですが、お客様が当社を知った認知経路のデータが溜まってきています。これをkintoneの案件管理データと組み合わせ分析し、今後の集客につなげていきたいですね。見積りも早く返せるようになり、以前より案件が増えても対応できるようになったので」

研修の際、稲澤氏からはこんなことを言われた。「理想と現実の間が課題。その間をkintoneで埋めるんだよ」。当初、その課題は社内の業務改革だったが、いまや宗政氏の目線はマーケティング・集客へと広がっている。新入社員が伴走パートナーの協力を得ながら進めてきたアートワークスの業務改革。今後のさらなる展開から目が離せない。



株式会社ミエデン

山田 駿 氏

導入から約2年で社員300人にkintoneを浸透させたプロセス

ファイルサーバーは闇鍋状態、散らばる情報… 情報共有の壁を壊す方法

1967年に設立され、三重県の自治体や企業へのITシステム導入、保守・運用などをサポートしてきた株式会社ミエデン(旧・三重電子計算センター)。

同社は、自社のファイルサーバーの複雑化や情報の属人化という課題を抱えており、それらをkintoneで解決していった。

しかし、その過程ではさまざまな壁が立ちちはだかることに。

それらをどう乗り越えていったのか、kintone担当としてこの改革を進めた情報戦略部の山田駿氏とそれを支えた常務取締役の小柴文明氏が振り返る。



中部地区代表

「情報の共有不足が会社の機会損失になるのでは」という危機感からkintone導入。5ユーザーからのスモールスタート

株式会社ミエデンは1967年設立。三重県のIT企業としては老舗であり、昔からのやり方や手順、文化を守る風土が定着していた。その結果、さまざまな課題が生まれていたという。山田氏が2020年に新卒で入社したときは、こんな状態だった。

「ファイルサーバーには同じようなファイルがいくつもあり、欲しい情報を探すのに苦労しました。まさに闇鍋状態(笑)。加えて、大事な情報は先輩の脳内にあり、ノウハウも共有されていませんでしたね」(山田氏)

アナログな業務フローも多かった。例えば、社員が自社のデータセンターに入館する際は書類申請が必要で、上司の押印をもらった後、社内便で担当部門に送付する。このフローだけで1、2日を費やしていたという。



「そこで2021年にkintoneを導入し、まずは営業部門のみ、5ユーザーだけのスモールスタートで始めました。最初に作ったアプリは2つ。情報の属人化を防ぐために、顧客ごとの案件情報をまとめたアプリと、日々の営業活動を集約したアプリを制作して、2つを連携させたのです。kintoneアプリストアにあるサンプルアプリをほぼそのまま使う形で、プログラミングの知識がなくても簡単に作れましたね」(山田氏)

最初のkintone導入を裏で後押ししたのは、2021年に中途入社した、経営企画部本部長(当時)の小柴文明氏。当時、経営面から会社を見たとき、売上が伸びあぐねていたという。その原因を考え



る中で、情報共有できていないことによって、商談や営業の機会損失になっているのではと小柴氏は考えた。

そこで浮かび上がったのがkintone導入だ。小柴氏が前職で利用していたSalesforceも検討したが、入力項目が多くこの会社での活用は難しいと考えた。できるだけシンプルにして、柔軟にカスタマイズできるという点を重視し、kintoneを選択。導入を進めるにあたり、社内の情報共有に課題を感じていた山田氏に声をかけた。山田氏も「気になっていたあのkintoneだ!やった!」とやる気になり、一緒に導入を推進していくこととなった。

最初に作った2つのアプリがうまくいったので、2022年には全社展開を目指すことに。このタイミングで情報戦略部という部門ができ、山田氏は正式なkintone担当となった。小柴氏と相談しながら、まずは全社に展開する目的・狙いを明確にしたという。

「設立から50年以上の間にできた、この会社のさまざまな壁を壊そうと考えました。壁とは、体系的な壁もあれば、社員の中にある心理的な壁も含まれます。守りに入ってしまう風土や、情報の属人化によりできていた部門間の距離がその例です」(山田氏)

「こんなモノに金を使うな」と批判の声。 社内の厳しい風当たりをどう変えたのか

しかし、いざ全社展開を始めると、その壁の高さを思い知る。まず立ちちはだかったのが、社内に残るレガシーシステムやアナログの壁だ。システムは古い様式が使われ続け、誰もメンテナンスせず、いざメンテナンスしようとしても、そのやり方を知る人もいない。日付が「平成35年」と表示されているシステムもあった。つまり元号変更が決まってからアップデートされていないのである。これ以外にもアナログな業務フローが多く残っていた。これらをkintoneに置き換えるのは想像以上の苦労だったという。

「もうひとつの壁は、社内の反応ですね。『こんなモノに金を使うな』という声もありました。これまでが“守る文化”だったからこそ、新しいものへの脅威は強く、『ミスが怖いから使いたくない』という声も聞かれましたね」(山田氏)

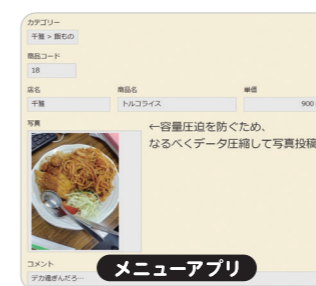
挫折しかけた山田氏だったが、このとき小柴氏から、社員が昼食で取る出前やお弁当の注文アプリをkintoneで作ろうという提案を受けた。当時、社員がランチの出前注文をする際のシステムが古く、使い勝手がよくなかった。

「kintoneを全社に浸透させるには、全員が使わざるを得ない状況を作る必要があると考えました。じゃあ全員が使うものってなんだろう。人はみな腹が減る、それなら『お弁当注文アプリ』がいいんじゃないかと」(小柴氏)

山田氏は早速2つのアプリを作った。会社周辺の飲食店のメニューと料理写真、価格や社員のクチコミを載せた「メニューアプリ」と、実際の注文に使う「注文アプリ」だ。2つを連携させて、メニューを選ぶとそのまま注文できるという仕組みを実現した。

「レコードの追加や編集、集計といったkintoneの基本機能をアプリに盛り込むことで、使った社員がkintoneの利便性を理解できるようにしました。画像を使ったわかりやすい使い方がガイドも作成。次第にお弁当のクチコミで盛り上がるなど、社員がゆるくつながれる場所になりましたね」(山田氏)

すると変化が起きはじめる。「お弁当アプリが便利だから、自分の業務でもkintoneを試してみよう」と社員たちがアプリを作り始めたのだ。同社では「現場の業務を知り尽くした人が良いアプリを作れる」と考え、社員が自由にアプリを作り、情報戦略部はそのサポートを担う体制をとっていた。



「社内からのkintoneについての問い合わせが急増したため、質問受付アプリを作成。これもサンプルアプリを参考にしましたね。ワークショップも開催し、社員が業務で感じているモヤモヤや課題、それをどう改善したらいいかを、ゆるく話し合う機会を設けました」(山田氏)

このようなワークショップは初めてで、部署をまたいだ交流が進み、組織の“壁”を取り払うきっかけとなった。また、会社の業務を前向きに改善したい社員、意欲の高い社員を見つける場にもなったと小柴氏はいう。

「あるワークショップ参加者が、懸案だったデータセンターの入館申請アプリを作成。いままでも書類のやりとりで1、2日かかっていた手続きが5分で済むようになったのです。併せて、お客さま用の入館申請も『フォームブリッジ』※を使って電子化できました」(山田氏)

※トヨクモ株式会社が提供するkintone連携サービス



数字以上に大きかった「社員のマインド変化」。いずれは業務改善のアイデアを出し合うコンテストも

ここから一気にkintoneの浸透は加速。データセンター入館申請アプリで得たノウハウを横展開し、約70種類の申請をkintoneに集約した。古いシステムの廃止によるコスト削減は年間約300万円。各種承認にかかっていた時間の短縮は年間約6000時間に上るといふ。

「何より大きかったのは、社員の心にあった壁が取り払われ、マインドが変化しつつあることです。私たちが業務改善してみようと、それぞれの部署で声が上がってなってきました。今までの守る風土から、社員同士がゆるくつながり、新しいことにチャレンジするマインドになってきたと思います」(山田氏)

今後目指すのは、全社員がkintoneを入口に業務改善を考えられる状態になること。そのために新入社員研修や管理職研修を工夫していく。さらに業務改善のアイデアを出し合うコンテスト(ハッカソン)も開きたいと考えている。

2020年から約2年でたくさんの大きな壁を取り払い、マインドの変化まで起こし始めたkintone改革。山田氏をはじめ、情報戦略部のスタッフは、アプリを作る社員に伴走し、一人にしないようサポートしてきた。一方、小柴氏はここというタイミングで山田氏にアドバイスをし、ここでも担当者を一人にしないよう伴走してきた。経営と社員、情報システム部門と現場、みんなが助け合って進める企業風土こそが、同社の今後の成長を支えていくことだろう。

「絶対に紙へは戻らない」不屈の覚悟で3倍の業務効率化を実現 コロナ対応に追われる保健所を救った 北九州市の業務DX

職場を埋め尽くす紙の資料、複雑になる管理、増え続ける業務量。コロナ禍において、そんな状況に直面していたのが北九州市保健所だ。同保健所では、コロナ陽性者や関係機関とのやりとり全般を担当しており、その記録は紙の台帳で保存するのが基本。加えて、手書きの記録を改めてExcelに入力するなど、手間が多く、管理も煩雑だった。やがて感染拡大が進むと、業務は増加の一途を辿ることに。そこでkintoneを使い、業務のDXを進めたのが当時、北九州市役所の保健福祉局感染症医療対策課(保健所内にある、新型コロナウイルス感染症の担当部署)に在籍していた井上望係長だ。度重なる感染の波に見舞われながらも、あきらめずに続けた改善の道のり。その歩みを井上氏に伺った。



九州・沖縄地区代表

何倍にも増えていくコロナ陽性者数、 疲弊する現場。

アナログ管理の限界は目に見えていた

2020年3月以降、北九州市内でコロナ陽性者が発生した際、同市保健所では次のような対応を行っていた。

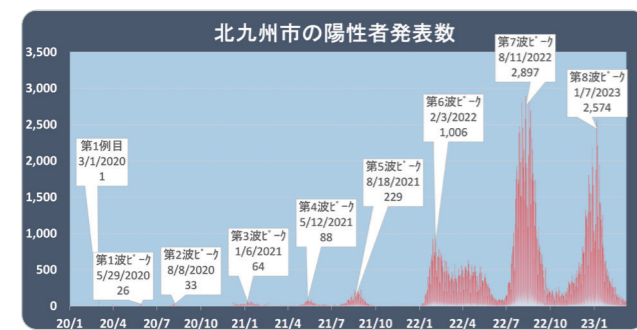
- ① 医療機関から陽性者の「発生届」をFAXで受信して保管
- ② 陽性者本人に電話をかけ、発症日や療養先といった基本情報を聞き取り、台帳に記入し、入院等の必要性を判断・手配
- ③ 自宅療養となった方には、最大10日ほど毎日電話で陽性者の健康状態を確認し、「健康観察票」に記入

これらの記録はすべて紙に手書きで、それらをファイリングした紙台帳を保管。さらに紙台帳から必要な情報をExcelに入力して管理していたという。

「コロナ禍の混乱の中、日を追うごとに課題が増えていきました。そもそもの手間が多いのに加え、紙台帳とExcelの多重管理になり、紙台帳で更新した情報がExcelに反映されていないことも。また、陽性者数の増加とともに紙台帳が保健所内を占拠し、その整理に追われるようになりました」



翌2021年に入り陽性者はさらに増えたが、業務は煩雑なままだった。厳しいときは一時的にスタッフを増員して凌いだという。しかし、あるときそれが限界に達する。同年8月をピークにした第5波の到来だ。



「陽性者数は約2.6倍に膨れ上がりました。1日2000件ほど

電話した後に、紙台帳を整理するという厳しい状況。さらに陽性者数が増え、保健所業務が機能不全になれば市民の生命や安全が脅かされる。職員は本当に不安でしたね」

そこで井上氏は、kintoneを使った業務改善に踏み切る。きっかけは第5波渦中の2021年9月に、北九州市とサイボウズがDX推進に関する連携協定を結んだこと。以降、デジタル市役所推進室に設置された「デジラボヘルプデスク」の支援を受けつつ、井上氏が一人で台帳アプリを内製することにしたという。

「外部のプロに開発を依頼できればよいのですが、コロナ業務は状況が刻一刻と変化するため、アプリもスピーディな仕様変更が求められます。たとえば当初、ヒアリング対象は陽性者と濃厚接触者でしたが、途中から陽性者のみに。聞く内容も重症化リスクの高い項目に絞るなど、刻々と変わっていきました。アプリを外注して、変更のたびに要件定義や見積もりを出して…というプロセスを踏むのは現実的ではありませんでした」

アプリに使うプラグインもかなり制限された。北九州市のkintoneは、LGWAN(総合行政ネットワーク)という行政専用の閉域網で使用するため、使用できるプラグインは少ない。そういった制約を抱えながらも、井上氏は業務改善の道を歩み出したのである。

1年前に参加したkintone hiveが大きな救いに。「俺もこの舞台に立つんだ」と誓い、その想いを叶えた

井上氏が最初に作った台帳アプリは満足いくものにならなかった。陽性者から聞き取った内容をアプリに入力するのだが、その入力画面が長すぎて使いにくかったり、和暦表示ができなかったりという問題があったという。

「心が折れそうになりましたが、また紙の管理に戻るのだけは避けたいと思い、自力でアプリをカスタマイズして少しずつ改善しました。とはいえ、そのために必要なJavaScriptは未経験でしたから、情報収集と勉強の日々でしたね」

努力の末、2022年1月にはアプリが完成。入力画面や和暦表示の問題も解決し、陽性者の情報や毎日の健康観察の聞き取り内容を、Excelではなくアプリに入力・管理できるようになった。

ほっとしたのも束の間、その翌月にピークを迎えた第6波により、

井上氏はさらなるアプリの向上を目指すことに。なぜなら、このとき陽性者数は前回から4.4倍ほどに増え、職員の業務量がケタ違いに膨らんだからである。

「私のやったシステム化では追いつかないレベルの増え方でした。この期間、他の部門からたくさんの応援職員が来てもパンク寸前の状態だったのです」

市は組織の垣根を超えたプロジェクトチームを発足し、各業務の分析や改善を検討。現場からはより高いレベルでアプリをカスタマイズしてほしいという要望が上がってきたという。特に求められたのは、一連の業務でボトルネックになっている入力作業の改善だ。

「職員にとって大変なのは、陽性者から聞き取った内容を紙に手書きし、それをkintoneに入力する作業です。そこで、紙に書かれた手書きの文字をOCRで認識・読取りを行い、kintoneに自動入力できないかという声が出てきました。しかし簡単には方法が見つからず、私には荷が重い課題でしたね(笑)」

一時はかなり行き詰まった井上氏だが、2022年4月のkintone hive fukuokaに参加したことが救いとなった。自分と同じように、さまざまな課題にkintoneで挑んだ人たちのエピソードを聞いて、勇気づけられたという。

「いまの戦いが終わったら『俺もこの舞台で発表するんだ!』と、刺激を受けましたね(笑)。同時にkintoneのコミュニティや勉強会があることも知り、そこで情報の集め方や仲間存在を知りました。知識欲とモチベーションを得ることができたのです」



最大の要望だった入力の自動化を見事に達成。職員の業務に対する意識も変化

アプリの改善を進め、2022年5月には一定の形が出来上がった。最大の要望だった「紙からkintoneへの入力方法」については、AI-OCRを使い、手書き文字を自動認識して取り込む形を実現。職員は入力内容を後からチェックする役目になり、効率化につながった。

「AI-OCRにより、1人あたりの平均入力件数(1日)は75件から120件に増加しました。また、紙台帳からkintoneに移行したことで、業務時間は2700時間ほど、費用も1000万円ほど削減できたと試算しています」

井上氏が行った業務改善はこれだけではない。たとえば、これまで陽性者に直接電話で説明していた項目が多数あった。それは職員の業務圧迫だけでなく、陽性者にとっても負担になっていた。そこで説明内容をkintoneのアプリにまとめ、「kViewer」*を使って限定公開の閲覧ページを作成。さらにそのページのURLを陽性者リスト宛に一斉送信(SMS)する運用にしたのだ。陽性者・職員双方の負担削減はもちろん、既読確認も簡単にできるようになった。

「電話で1件17分ほどかかっていた説明時間が11分に短縮されました。各機関とFAXで行っていたやりとりも『フォームブリッジ』*を使い電子化。年間合計1万8000時間以上の工数削減になりました」

*トヨコム株式会社から提供されるkintone連携サービス

この後に到来した第7波では、1日の新規陽性者が最大2,897人と前回の約3倍に。しかし、保健所の人員は第6波とほぼ同数で乗り切れたという。その結果から、kintoneにより業務効率化が3倍以上上がったと井上氏は見ている。

「今回の取り組みにより『紙の文化』だった職員の意識も変わってきました。業務のやり方を考える際は、最初からkintoneを使う前提で検討したり、データを入力するにも、将来的な分析方法まで見据えた設計をしたり。昔はメジャーなツールではなかったWordやExcelがいつしか標準になったように、kintoneが大切な業務改善ツールとして職員に認知され始めたと感じています」

他の課でも効果が出ていることから、北九州市は2023年度中にkintoneのアカウントを全職員に付与する予定だ。コロナ禍に井上氏が行った業務DXが先駆けとなり、北九州市の業務DXはさらに進んでいくに違いない。



株式会社モリビ

植田 剛士 氏

42万枚の紙を削減、コストダウンを次の投資につなげる 独裁者と呼ばれたkintone担当者が、 感謝と共感でつかんだ社員の信頼

株式会社モリビは、長野県長野市に本社を置き、賃貸住宅から一般住宅、空き家まで、住まいのリフォームやリノベーションを手がけている。県内に4つの拠点があり、社員は55名ほどだ。情報システム部門がなかった同社において、業務改善を任せられたのが管理部/経営企画室の植田剛士氏。ITに疎いメンバーが多い中、どのように社員の理解を得ながらkintoneによる業務改善の取り組みを進めたのか、植田氏にお話を伺った。



関東・甲信越地区代表

思った以上に使いやすかったkintone。 しかし一方的な業務フローの押し付けが 完全な裏目に

植田氏は、2015年に営業としてモリビに入社。松本市の営業所長を勤めた後、僧侶になることを志ざし、内勤業務への異動を希望。業務改善に関心が高かったため、経営企画室の担当となる。コミュニケーションは紙とFAXと電話という超アナログなスタイル。メールやExcelは使っているものの、情シス部門はなく、ITツールを作れる人も使える人もいなかったという。

「14年前に経営陣がフルスクラッチで作った見積発注用ソフトがありましたが、当時のままメンテナンスされていない状態。時代に合わせて変化していくはずの入力項目を変えられないので、使っていない項目に全く異なる内容を入力することが起こっていました。案件管理もExcel・読めないメモ・頭の中など担当ごとにバラバラで、担当が休みの時にお客様から問い合わせがくると答えられないのが当たり前になっていました」

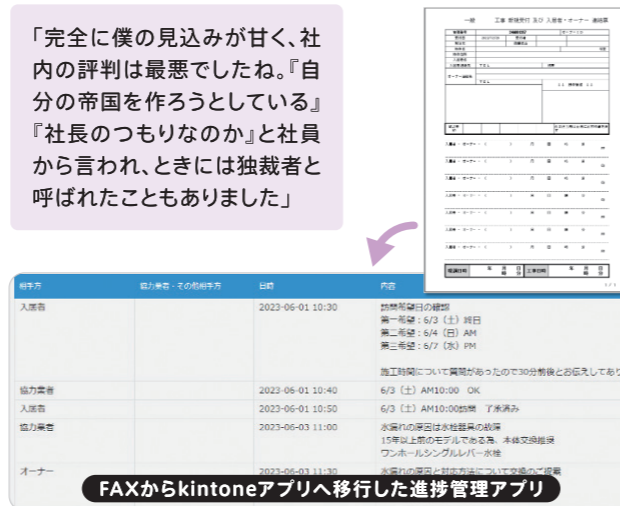
取引先との受発注もFAXがメインで、書類に間違いがないか、二重三重のチェックをしていた。アナログであるがゆえの業務を大量にこなしている状態だったという。そんな中、森山アリエル代表取締役社長が顧客からアンケートを取りたいと考え、kintoneとフォームブリッジ[※]を導入したのだ。

※トヨクモ株式会社が提供するkintone連携サービス

「最初はうちのメンバーが使いこなせるか不安でしたが、いざkintoneに触れてみるとイメージよりもずっと簡単で、アプリをすぐに作れました。これなら日々の業務にも使えるかもと感じましたね」

さっそく植田氏は、案件の進捗管理や社用車管理のアプリを次々に作り、非効率な業務を次々に改善していく。これでよくなるかと思いきや、落とし穴にはまった。社員の強い反感が生まれたのだ。社員たちは、自分がいままでやってきた業務が無くなることに怖さを感じていた。たとえ非効率でも、一人一人は誇りを持って作業してきた。それを奪われることは、これまでの自分の仕事が否定されることと同義だった。こうして植田氏は孤立した。

「完全に僕の見込みが甘く、社内の評判は最悪でしたね。『自分の帝国を作ろうとしている』『社長のつもりなのか』と社員から言われ、ときには独裁者と呼ばれたこともありました」



FAXからkintoneアプリへ移行した進捗管理アプリ

社員への向き合い方を改め、一人一人に 意義を説明。本当の業務改善がスタート

植田氏はここで考えを改める。社員を怖がらせ、反感を買ってしまった原因は、この取り組みの意義をきちんと伝えず、社員の共感をおろそかにした点にある。そう考え、kintoneによりそれぞれの業務がどうよくなるのか、1人1人に説明するところから始めたという。

「それまでは、社員に対して『今までのやり方をやめて、今後はこうしてください』と一方的にお願いしていました。その後は、まず今までの働きに感謝した上で、それをやることで『あなたはもっといい働き方ができるし、評価されるようになる』と、業務改善による価値を伝えるようにしたのです」

たとえばkintone活用が進むと、FAXや電話のやりとりにかかっていた時間が短縮され、楽になる。残業が減り、空いた時間を自由に使える。そのようにして「楽しい未来が待っていること」を想像してもらったという。

「仏教には『応病与薬(おうびょうやく)』という言葉があります。病に応じて薬を与えるという意味ですが、全員一律に押し付けるのではなく、社員それぞれの業務や気持ちに合わせて、丁寧に伝えていきました」

すると徐々に反対勢力は減り、社内は協力の姿勢に。そして植田氏は、いよいよ具体的な業務改善に着手した。まず取り組んだのはペー

パーレス化だったが、ネックになるのは取引先の中にFAXでやりとりする企業が多いこと。自社の書類をデジタル化するのはいいが、取引先も同じようにしてくれとは言いがたい。

「そこでDocuWorks[※]とkintoneを連携しました。取引先から届いたFAXをデータとして受信してkintoneにデータを取り込み、モリビから取引先へはkintoneのデータから出力したファイルをFAXに変換して送ります。この改善のインパクトは大きく、紙は約42万枚削減、書類管理の棚を8台捨てたのでオフィスが広くなりました。kintoneにデータがあることで、営業が進捗状況を外出先からでも確認できるようになりました」

※富士ファイルビジネスイノベーション株式会社が提供する文書管理アプリケーション
一方、とある新規取引先にはこんな提案をした。その企業は受発注書の雛形を営業担当者ごとに作っており、形式はバラバラ。また、普段のやりとりも電話がメインというアナログな企業だった。植田氏は、kintoneで両社が使える受発注の仕組みを作れば、お互い便利になると思いついた。実際に構築した仕組みは次のようなものだ。

- 1 取引先が「フォームブリッジ」で作ったフォームから受発注内容を登録
- 2 モリビがkintoneで内容を確認して、案件を進行。進捗状況は随時アプリで更新
- 3 取引先は「kViewer」[※]で進捗状況を確認
- 4 取引先は点検表などの必要な書類を「プリントクリエイター」[※]で出力

※トヨクモ株式会社が提供するkintone連携サービス

「私たちの業務が楽になったのはもちろん、取引先の方にもとても喜んでいただけました。電話で進捗を都度確認する必要もなく、見たい時にkViewerを見ればわかりますから。業界全体で業務改善できるかもしれないと思いましたね。すでに別の取引先でもこの仕組みを導入しています」

植田氏は、賃貸物件の入居者アプリも構築した。通常、設備トラブルが起きると、入居者から電話が来て、専門業者が一度現場を調査して見積もりを出し、大家に確認後、再訪して修理を行うというフローだった。それを次のような仕組みに変えた。

- 1 入居者から着電後、モリビからフォームブリッジで作成した入力フォームのURLをSMSで送信
- 2 入居者はトラブル内容と写真をフォームに登録
- 3 モリビ側で登録内容をもとに必要な工事と見積りを作成し、大家に確認
- 4 初回の訪問で修理を実施

「訪問が1回で済むようになり、入居者の方々にも喜んでいただけるようになりました。最近では社員から『kintoneに対する要望を出せる場が欲しい』という声があり『ご意見ボックス』というアプリを作りました。改善要望がどんどん上がるようになりましたね。アプリは作って終わり、ではなく、現場で使う人の声をもとに改善し続けることが重要です。改善スピードも上がっています」



入居者からの不具合報告フォーム

浮いたお金をITに再投資。進む業務改善 と広がった働き方の選択肢

モリビでは、前述の通り、紙の使用量は約42万枚削減され、約28万円が浮いた。また、紙にまつわる業務人件費は17万円から8万円に削減できたという。

「私たちは、これらの浮いたお金をITツールの追加投資に回しています。固定費を増やすことなくプラスオンで投資できたのは大きいですね」

もうひとつ、大きな効果があった。これらの業務改善を植田氏とともに推進してきたのが、同僚の早川氏。ある時、その早川氏が夫の転勤により新潟に引っ越すことに。ここで早川氏が抜けると、勢いに乗った業務改善にブレーキがかかるかもしれない。そこで、植田氏は早川氏のフルリモート勤務を社長に直談判した。すると2つ返事で了承。kintoneの業務改善は、働き方の選択肢をも増やしたのだった。

一時はkintone担当者が独裁者と呼ばれ、対立が生まれた株式会社モリビ。しかし現在、社員が一体となって業務改善に取り組んでいる。その転機になったのは、植田氏が一人一人にこの取り組みの意義を伝えたことだった。確かな結束とともに、これからもモリビの挑戦は続いていく。

