



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

kintone AWARD を年に1度実施しています。

kintone hive 2020 にご登壇いただいた kintone ユーザーの中から選出された

6社のファイナリストの方々にご登壇いただきます。

kintone AWARD 2020 グランプリを決定するのは会場にいらっしゃる皆さまです。

ファイナリスト各社はどのようにkintoneを使っているのか？

そしてkintoneを使うことでチームがどう変わったのか？

素晴らしいと感じた企業への投票をお願いいたします。

kintone AWARD 2020 Finalist



kintoneの導入により現場の作業負担が激減、 年間300時間以上の業務効率化を実現 たった1つの秘訣は「60点の完成度で現場に投入」



岐阜県恵那市で2005年に創業した株式会社アミックスコムは、創業地である恵那市と輪之内町にテレビ放送やインターネット回線のサービスを提供する光ケーブルテレビ局だ。恵那市と輪之内町の半数以上の世帯はアミックスコムの光回線を契約しており、この地域の人たちにとっては欠かせない重要なインフラとしての役割を担っている。

そんなアミックスコムで、営業部サポートチームのチームリーダーを務める安藤 満秋 氏。一時期はチームの残業と業務負担が増え続け、自身のチームリーダーとしての存在について思い悩んだこともあったという。今回はそんな安藤氏がkintoneに出会い、大きな業務改善を成し遂げ、より強いチームを作り上げることに成功した秘訣について語っていただいた。

昼間は顧客対応、事務処理は定時が近づいた頃からようやく着手… 紙ベースの煩雑な業務に追われ、毎日の残業は当たり前な環境だった

営業部サポートチームのメンバーは5名。主な業務は店頭窓口での受付や、電話サポート、契約にあたっての工事の手配、その他発注から納品、検収、売上管理など営業事務の全般を担っている。

前述のとおりチームでカバーしている業務の範囲は非常に幅広いが、昼間は顧客の対応に追われ、事務処理の業務に着手できるのは夕方、ほとんど定時が迫った頃の時間からだった。

また、業務の大半は紙ファイルを使ったものであり、案件の詳細が分かるのは担当者か外注先の工事会社のみという状況で、個々の案件はほとんど属人化しているような状況だった。

「当時チーム内では、全員毎月50～60時間程度は残業が発生していました。それが当たり前になっていたのですが、業務のやり方も含めてあまり疑問視していなかったのですが、上長からは「チームの残業を減らして」という指示があり、事務処理の業務をもう少し効率化できないかと考え始めました。といっても、その頃はまだシステムの導入という考えは無く、あくまで紙ベースの世界の中で改善をしようとしていたのです」(安藤氏)

しかしそんな安藤氏の気持ちとは裏腹に、キャンペーンで受注が集中するタイミングや、ルールの変更、メンバーの異動など、イレギュラーなイベントが起きる度にミスが発生するようになった。特に顧客からのクレームに繋がるミスは早急に対策を立てる必要があり、チェックリストを増やすなどチームの業務量は膨れ上がって行った。その結果、チームメンバーの残業は減るところかどんどん増えていったのだという。

「リーダーとして良かれと思って行った対策が結果的にチームメンバーの負担を増やしている現実、一時は「自分は本当に必要なのか?」と真剣に考えたこともありました。リーダーである自分がないほうが、チームのために良いのではないか。そんな風に考えてしまうほどチームの状況は悪化していきかっていた」(安藤氏)



どん底の状況を救ってくれたkintoneとの運命的な出会い ゲストスペースの活用により年間310時間の作業時間削減を達成

そんな折、たまたま縁があつて安藤氏はサイボウズオフィシャルパートナーであるジョイゾーの四宮 琴絵氏と、コラボスタイルの松本 洋介氏と出会う。安藤氏が自身の悩みを打ち明けると、ふたりは安藤氏の相談に真摯に向き合い、kintoneを使った業務改善を提案してくれた。kintoneの世界観を知っていくうちに「自分たちも業務改善ができるかもしれない」という具体的なイメージを持てるようになり、チームにkintoneを導入することを決意した。

同社でのkintoneの特徴的な利用方法は、ゲストスペースを使った協力会社との情報共有だ。



※カレンダーPlusはラジカルブリッジが提供するkintoneの連携サービスです

「弊社は、主に3社の取引先工事業者があります。お客様からお申し込みをいただいた後、社内の事務処理をkintoneで行うだけでなく、その先の工事業者とのやり取りも全てkintoneのゲストスペースで行うフローに変えました。工事日時、顧客情報、工事指示を入力できるほか、お客様IDをキーにして宅内に設置するインターネット設備の機器情報も紐づけて管理できるようにしました。また、受注から施工までに起きる出来事は全てコメント欄で細かく情報共有できるようになったため、ミスやクレームも大幅に減らすことができました」(安藤氏)

kintoneの導入から4ヶ月後、その効果は一目瞭然だった。現場では顧客に迷惑をかけるようなミスが減り、同時にクレームも激減。データをkintoneで一元化したことにより、伝言ゲームや転記作業、二重チェック、紙のファイリングといった無駄な作業が無くなり、作業時間がおよそ100時間削減される結果となった。また、今までは担当者が1人の責任で案件を管理していたが、それらをチームで管理するようになり「チームワークを発揮して働く」という考え方が生まれた。

「この出来事を皮切りに、チームメンバーもみんな業務改善に前向きになっていきました。メンバーが集まって業務の改善案を付箋に貼り出すミーティングを定期的に行っているのですが、今までは改善案はあってもそれを実施するための方法が見当たらず、課題を挙げるだけ。しかし、このミーティングとkintoneの相性がとても良く、今では課題を挙げたら「じゃあkintoneで改善できるかやってみよう」という風潮ができています」(安藤氏)

成功の秘訣は「60点の状態ですぐスタートすること あとからどんどん改善していけるのがkintoneの魅力

kintoneの導入により窮地を脱し、大きな改善を成し遂げたアミックスコム。担当者の安藤氏は、自身が感じる最大のポイントについて「kintoneは60点の段階ですぐに始めてみる」と話している。

「kintone担当者は最初の段階から100点のシステムを作り込みたいと思いがちですが、現場のメンバーにとって今までのやり方を変える、新しいシステムを使えと言われること自体デメリットの方が大きいです。だからこそ、導入時は現場メンバーの違和感を最小限に留めることがいちばん重要だと考えます。たとえば、紙やExcelの作業をそのままkintoneに置き換えるだけでも良いのです。これだけでも、情報共有が図れるメリットを体感してもらえたので、現場の抵抗感を最小限に抑えることができました」(安藤氏)



はじめは60点の出来栄でも、現場のメンバーがkintoneを受け入れることが重要だと語る安藤氏。現場のメンバーがkintoneを使い慣れてくると自然と改善のアイデアが出てくるので、その意見を即時反映させて70点、80点とアプリの精度をブラッシュアップしていくことができる。この経験が元になり、現場のメンバーたち自分たちの手で業務改善ができる楽しさを体感できたという。

「我々のチームで使っている、顧客管理アプリというのがあります。このアプリを見ればお客様のあらゆる履歴が関連レコードで参照できるほか、様々な帳票出力や工事手配をワンクリックでできる機能も搭載しています。この顧客管理アプリは、チームメンバーの1人が業務の隙間時間を使って、5ヶ月かけてコツコツと作り上げてくれたものです。60点で始めて、それからみんなで改善していけば良い。このルールがあったからこそ生まれた、大きな変化だと思います」(安藤氏)



アミックスコムでは、営業部サポートチームの改善をきっかけに、他部門でもkintoneの導入が始まっているという。社内の情報をすべてkintoneに移行するという大きなプロジェクトも進行中だ。最初から完璧を目指さなくても良い、チームで改善していけば良い、という考えは、チームメンバーだけでなく多くのkintoneユーザーに大きな気づきと感動を与えただろう。

kintoneを使って 社内の業務改善ができた「思い込んでいた」 現場の本音を聞いて気づいた、本当の業務改善とは



岩手県盛岡市に拠点を構える信幸プロテック株式会社。事業の8割は工場やオフィス、商業施設向けの空調設備の工事、点検、修理。今まではメンテナンスが中心だったが、近年では売り上げの6割程度を新規設置工事が占めているという。

同社で専務取締役を務める村松 直子氏。大学卒業後は首都圏の通信会社に勤務していたが、16年前に家業を継ぐため岩手県に戻り、信幸プロテックに入社。当時は経理部門に1台しか無かったパソコンを、社員に1人1台割り当てるなど、入社後から早速IT革命を起こして手腕を発揮した。そんな村松氏は、持ち前の行動力で社内にkintoneを導入し、見事に業務改善を成し遂げたが、同時に大きな困難にも直面した。今回は村松氏に、kintone導入をきっかけに気づいた「本当の業務改善」についてお話をうかがった。

長年使ってきたパッケージソフトが限界を迎え、システムの乗り換えを検討 なかなか自社に合うシステムに出会えずにいた

信幸プロテックでは、過去に設備工事業向けのパッケージシステムを利用していたが、顧客の登録件数が4,000件、機器情報が10,000件を超えた頃からシステムのレスポンスが悪くなり、自社サーバーも限界を迎えていた。また同時に、顧客からのクレームが起きた際に「誰がいつ何と答えたのか」「なぜそのようなことが起きたのか」という事実の見える化ができていなかったことも大きな課題となっており、既存のシステムから新システムの移行を検討し始めたという。

「2016年から2017年ごろ、Salesforceを導入して改善を目指しました。私が自分で調べて導入したのですが、身近に詳しい人がいなかったこともあり、システムに仕事を合わせるというスタイルが信幸プロテックには合わず、結局すぐに元々使っていたパッケージシステムに戻ってしまいました。しかし「このままではいけない」という危機感には常にあり、たまたま同業者の知人がkintoneを紹介してくれたことをきっかけにkintoneの自社導入を検討しました」(村松氏)

そんな折に、岩手県の事業で働き方改革モデル企業を募集していることを知り、応募したところ、取組事業所として選定を受けた。取り組みの一環としてスキルマップと手順書の作成を行い、1週間の仕事内容の棚卸しと時間測定を行ったところ「時間をかけたくないのに多くの時間をかけてしまっている業務」が数種類あることに気がついたという。

「具体的には、受付処理と見積もり、請求書の社内システム登録に特に時間がかかっていました。この辺りの業務をIT化して対策を打てば大きな効果が見込めると踏んで、kintoneのアプリで業務改善を行うことを決めたのです」(村松氏)



kintoneの導入により受付業務の時間が80%削減、 見積もり、請求書の登録作業は93%削減 働き方改革の追い風もあり、自社の営業利益は過去最高を記録

まず作成したのは、物件情報アプリ、受付登録アプリ、進捗・履歴アプリ、機器管理アプリの4つ。中心となるのは顧客の基本情報を持つ物件情報アプリで、必要な情報が関連レコード一覧で表示される。新規の作業依頼がある場合にはアクションボタンを使い、受付登録アプリに作業内容を登録する。登録が完了すると社外で活動するサービスマンのスマートフォンに通知が届く仕組みだ。



さらに、見積作成の時間を短縮すべく、これもkintoneでアプリ化した。仕入れ先への問い合わせや注文の履歴を記録することで、他のサービスマンがどのようなものをどこに注文し、どのような対応を受けたかもわかるようにし、ノウハウを共有できるようにしていった。

これらkintoneアプリの導入によって、受付時間は2分30秒から約30秒にまで短縮できたという。一見小さな数字だが、件数が多いので総合すると相当の時間削減につながった。実際、これらのアプリと見積書・請求書登録アプリを合わせて、年間27日分にもおよぶ作業時間を削減している。また、同社は2018年には岩手県働き方改革アワード 個別プロジェクト賞を受賞。ルールや時短ありきではなく、スタッフが主体となって続ける効率化の取り組みが評価されたのだと思う、と村松氏は振り返る。

「3年間にわたるこれらの取り組みにより、時間外労働が22%減少しました。その一方で依頼件数は増加し、売上は1.4倍、利益は8倍に向上しました。もちろんkintoneだけではなく、働き方改革を含めすべてを合わせて得られた成果です」(村松氏)

結果を出しているのに「以前のシステムの方が良かった」という辛辣な声 自分の思い込みに気づき、自社の良さとkintoneの良さを改めて思い知る

社内でkintoneが定着し、残業時間の削減や売上げの増加などさまざまな効果を出して順風満帆に事が運んでいたと思われたある日。社内からも信頼の厚いベテランサービスマンから言われた言葉により、村松氏は大きな衝撃を受けた。

「彼は“前のシステムの方がずっといい”、“通知が来すぎて鬱陶しい”、“とにかくkintoneは使いにくい”と、厳しい意見を私に正直に伝えてきました。しかし、こんなにも頑張って実績を出しているのに以前の方がマシだったと否定的な言葉をかけられ、内心は非常に落ち込みました」(村松氏)

ショッキングな言葉を受けた村松氏は、一度自身の考えや行動を見直すことにしてみた。その時のことを次のように振り返る。

「私は自分が誰よりも会社が大好きで、誰よりもよく知っているからこそkintoneを使ってベストな仕組みを作れているはず、と思い込んでいました。しかしよく考えてみると“どうせ現場の人は難しいことは覚えたくないだろう”、“きっと社内のシステムに関心なんて無いだろう”と諦めて、否定されることを避けて通ってきたことに気づきました。kintoneが使いにくいと意見をくれたメンバーも、外回りから帰った後に、教えていなかった機能も使いこなそうと努力したり、履歴や機器の情報を自ら入力して意味のあるデータベースにしようとしてくれていたのです。しかし私が現場で使うメンバーの気持ちに寄り添えていなかったために、現場にとっては使いづらいシステムになっていました」(村松氏)

村松氏が改めて周りを見渡してみると、さらなる気づきがたくさんあった。パソコン初心者の若手メンバーが、自らkintoneの名刺管理アプリを改良し、与信調査をアプリでステータス管理できるように自分で考えて設定をしていた。その他の社員は委員会活動にスペースを活用するなど、まるで小さな花が少しずつ咲くように、社内のメンバーが自主的にkintoneの使い方を工夫し、kintoneを利用した業務改善が広がっていたのだ。

「それ以来、私は“自分が一番良い仕組みを作れる”という思い込みを捨てました。kintoneも現場のメンバーに一部の基幹アプリ以外は自由に触っていいよと伝え、私は見守る立場に回りました。

もちろん現場の要望があればその声を吸い上げながらアプリを作ったり、アプリを改良したりもしています。厳しい意見をくれたサービスマンは、人一倍仕事を良くしようという意欲が強いので、今ではkintoneアプリに対して的確なフィードバックをたくさん伝えてくれるので助かっています」(村松氏)



働き方改革からkintone導入までの一連の出来事で、大きな成功と挫折を味わった村松氏。自身の経験について、最後にこのように語った。

「働き方改革を推し進める中で、みんながお互いに関心を持ち、自分たちの手でもっと業務を良くして行こうという意識が芽生えていました。これはつまり、仕事を自分の手で変えられて、仲間同士でノウハウを共有できて、小さな改善を積み重ねられるkintoneの良さと自社の強みがマッチしていたということです。この経験から、私も色々とお話をいただきました」(村松氏)

システム導入に成功し、安心しきっているIT担当者も数多くいるだろう。しかし本当にそのシステムが現場のメンバーにとって使いやすいのか、現場に寄り添って設計されているのか、今一度冷静になって見直すことで、次の大きな一歩につながるかもしれない。

「となりの席の年配社員を助けてあげたかった」 小さなきっかけが、全社の大きな改善のきっかけに



2020年に創立15周年を迎えた株式会社現場サポートは、鹿児島市に本拠地を構える建設業向けパッケージソフトウェアやクラウドサービスの企画開発から販売、サポートまで行っているIT企業。同社は近年、働き方改革に非常に力を入れており、2016年には九州初コースエール認定企業に認定。2020年に入ってから、「日本でいちばん大切にしたい会社大賞」で賞を獲得するなど、社外からも高い評価を得ている。

そんな現場サポートの商品開発部でITサービスの開発を行っているのが永田 亮介氏だ。もともと現場サポートに導入されていたkintoneが社内でもあまり活用されていなかった状況だったが、ある事をきっかけに、kintoneが全社の重要なインフラとして生まれ変わった。今回はその経緯について、商品開発部の永田氏と、総務部の坂口氏にお話を伺った。

社内の情報の見える化を目指してkintoneを導入 しかし実情は紙やExcelを併用し、チェック作業に何十時間も費やしていた

もともと、営業系メンバーが外出していると社内の情報が全く見えない、また逆に担当営業が外出していると社内のメンバーでは案件の詳細がわからない、といった情報の不透明性が問題となり、現場サポートにkintoneが導入されたという。案件管理などは比較的スムーズにkintoneへの移行が完了していたものの、勤怠管理や見積もりの管理などは、しばらく紙やExcelを使い続けていた。

「私が入社した当時、既にkintoneは導入されていましたが、ほんの一部の用途に使われているシステムという感じでした。特に社内にはkintoneについて詳しいメンバーがいるわけでもなかったため、あまり便利に活用されているような印象はありませんでした」(永田氏)

そんな中で、特に作業負担が大きかったのは社員の勤怠管理。以前の勤怠管理は全てExcelで管理していたのだが、柔軟な働き方を実現させるため管理側で行う作業がどんどん複雑化していったという。

「出勤の情報はExcelのシートに記入していくのですが、もし有給休暇やフレックスタイム制度を利用する場合は、都度サイボウズOfficeの掲示板(※全社員が見られる掲示板アプリ)で報告する必要がありました。月末になると、自分のExcelのシートと掲示板の書き込みを見比べてチェックをする作業が発生します。しかし、コメント遡って探すのは非常に手間が掛かってしまい、大体1人あたりの勤怠管理チェックは15分ほどかかっている状況でした。また、勤怠管理は給与にも関わる重要な情報なので、上長や総務も同じようにチェックをする必要があります。総務のメンバーは、このチェック作業を毎月、全社員分しなければならなかったのです」(永田氏)

一時はkintoneへの移行も検討したが、社内にはkintoneに詳しいメンバーがおらず、柔軟な働き方にも対応できる複雑なアプリ設計を行える人が誰もいなかった。もちろん会社としても「何とかしなければいけない」という意識はあったものの、なかなかリソースを割く余裕ができずに先延ばしにされていたのだ。

62歳、最年長の総務メンバーの悲痛な叫びを目の当たりにした永田氏 自らkintoneアプリを構築し、作業時間を93%削減することに成功

毎月、非常に煩雑な勤怠管理のダブルチェックを行なっているのは、社内最年長、総務部門メンバーの坂口氏。当時、永田氏と坂口氏は隣同士の席で、毎月月末になると多忙を極めている坂口氏の様子を目の当たりにしていたそう。

「月末の忙しい時期、夕方になると坂口さんが“もう目が見えない!”と言っていました。Excelの細かい表をずっと見続けているので、夕方になる頃には目が霞んでしまうそうです。会社として表向きは働き方改革をうたっているのに、これでは業務の生産性は低下するばかり。実際にとても苦労している坂口さんの姿を見て痺れを切らし、誰もできないなら自分が変えてやろう!と思いました」(永田氏)

入社当時は営業部に配属され、その後サポート部門に在籍していた永田氏。もちろん最初からkintoneについて特別詳しくはなかったわけではなく、最初の頃はあくまでいちユーザーとしてkintoneのアプリを使うだけの立場だった。しかし営業部時代に顧客への提案のためにkintoneを勉強した際に「これは色々なことに使えそう」とkintoneの可能性を感じていたという。そこから約1年半、独学でkintoneを学び続けていた永田氏。もともとプログラミングの知識は無かったが、kintoneのカスタマイズのためにJavaScriptの勉強も独学で行っていたというから驚きだ。



永田氏(写真左)と社内最年長の坂口氏(写真右)

実際に永田氏が作り上げた勤怠管理アプリは、Excelのシートに記入していた情報をkintoneアプリに移行したシンプルなものだ。しかし、これまで大きく異なる点は、今まで掲示板で報告していた休暇やフレックスタイムの報告もすべてkintoneアプリに移行した点。勤怠管理アプリと業務連絡アプリを作り、それぞれのアプリのデータを比較するプログラムを作って連携させることで、ボタンひとつで整合性をチェックできるような仕組みを作り上げたのだ。今までは人力で1人につき15分かけて行っていたチェックが、なんと1秒もかからずにチェック完了できるようになった。

「永田さんには本当に心から感謝しています。あのままExcelでの勤怠管理が続いていたら、これから社員が増えていくうちにいずれ破綻していたでしょう。毎月全体で約35時間かかっていた作業がたった2.5時間に短縮され、非常に助かりました。永田さんは私にとっての救世主ですよ」(坂口さん)

kintoneを通じて気づいた「本当にやりたいこと」 kintoneを活用して、困っている人の力になりたい

さらに、勤怠管理をExcelからkintoneに移行したことで、会社全体に思わぬ副次的効果をもたらしたという。

「勤怠管理はすべての社員が関わるものなので、Excelからkintoneに移行したことで“kintoneってこんなこともできるんだ”というプラの認識が社内に広がりました。今まであまり活用されていなかったkintoneが、どんどん新しい使い方を発見して活用され始めたのです。また、今まで何の疑問も持たずに業務をこなしていたメンバーからも“kintoneでもっと効率よくする方法は無いか”と私のところに相談が来るようになりました。小さなきっかけでしたが、このことによって社員一人ひとりがそれぞれ業務改善の意識を持つようになったのです」(永田氏)

今では社内でもっともkintoneに詳しくなった永田氏。入社当初は営業部への配属だったが、kintoneカスタマイズを通じてプログラミング知識を学ぶ上で、エンジニア職としての才能を開花させた。

「kintoneに出会ってなかったら、今の自分は無かったと思います。自分が作ったアプリを通じて業務改善を行い、仲間が喜んでくれることがとても嬉しいのです。kintoneのおかげで、ようやく自分の本当にやりたかったことを見つけられたと言っても過言ではありません」(永田氏)



最後に永田氏に今後の展望をお聞きした。

「まだまだ“社内の他のシステムとkintoneを連携させて使いたい”といった要望もありますので、引き続きkintoneを使って社内全体の業務効率を上げる活動が続けていきたいです。もちろん、私1人では限界がありますので、社内にもっとkintoneを使いこなせる後継者の存在も増やしていく活動も行っていきたいと考えています。これからも、人に寄り添う業務改善提案を進めていきたいですね」(永田氏)



アナログだった市役所の業務にkintoneで革命を 若き担当者が挑戦する改革への第一歩



人口約150万人が住む神戸市は日本の政令指定都市のひとつであり、神戸市役所も職員数が1万人を超える大規模な自治体だ。今年で入庁5年目になる藤原 慎之輔氏は、神戸市内に6つある建設事務所のひとつ、西部建設事務所 管理係に所属していた。
(※現在は西区役所の総務課に異動)
西部建設事務所に勤務していた頃は、5,000枚以上におよぶ紙の日報を全てkintoneで電子化し、スマートフォンでも入力できるようにするなど、大きな改革を成し遂げ庁内からも高い評価を得たほか、現在所属している西区役所 総務課では、5年に1度の国勢調査にkintoneを活用する試みを実施するなど、市役所内に新たな風を送り込む第一人者となって活躍している。今回は藤原氏にkintone導入時のエピソードや今後の取り組みについてお話を伺った。

年間約5,000枚以上の紙の日報を管理。紙の無駄、管理の煩雑だけでなく、 確認漏れによる大きなトラブルの原因にもなっていた

藤原氏が所属していた建設局西部建設事務所は、主に道路の改修・補修、公園の整備、河川の管理などインフラの維持管理を行っている部門だ。西部建設事務所だけでも道路維持作業車を30台ほど保有しており、毎日何台もの道路維持作業車が出勤していたという。
しかし、この道路維持作業車に乗るたびに紙の運転日報を手書きで記載する必要があった。毎日何度も車の出入りがあるため、この日報は年間を通すと約5,000枚にのぼり、分厚いファイルにファイリングされ段ボールに入れて管理していたという。また、この日報は月単位で1枚ずつ上長に確認と押印を依頼する必要があり、各担当者の作業量も大きな負担になっていた。
また、約30台ある道路維持作業車はそれぞれ車検証や自賠責保険の更新のタイミングが異なっており、こちらも同様に紙による管理を行っていたが、確認漏れにより「車検証の期限が切れた公用車に乗ってしまう」という大きなトラブルのリスクも抱えていた。

「車検切れの公用車に乗ってしまうと、当然行政処分や刑事処分が下りますし、それが自治体で発覚した場合は不祥事として報道、処

分など重い責任が問われます。だからこそ絶対に確認漏れをしてはいけませんが、今までの紙の運用ではどうしても確認の限界がありました。一時期はExcelで台帳を作り電子化を図ったこともありましたが、結局Excelのファイルを紙に印刷して張り出し、更新がある度に印刷し直すなど、根本的な解決には至らないままでした」(藤原氏)

非効率な管理方法に疑問を抱きながら、最適解が見つからないまま数年が過ぎたある時。市役所全体のIT化推進を行なっている情報化戦略部から「kintoneというプラットフォームの勉強会のお知らせ」が届いた。その時はkintoneのことを知らなかったという藤原氏だが、直感的に「何か面白そうだ」と感じ、kintone勉強会に参加した。

「勉強会の最中から“これは何かに使えそうだ”と感じていました。勉強会終了後、情報化戦略部から希望者へのアカウント配布アンケートがあり、とりあえず試してみよう!という気持ちでアカウントの希望を申し出ました」(藤原氏)

公用車の管理台帳から運転日報まで、わずか3ヶ月程度で一気に電子化に成功 市役所内の業務改善例表彰制度で大賞を受賞し、改革に追い風が吹く

kintoneに可能性を感じ、さっそく道路維持作業車の管理台帳をExcelからkintoneに移行した藤原氏。アプリのレコードに車検証や自賠責保険などの書類をPDFデータでアップロードできるようになったほか、車検・点検満了日の30日前に登録したアドレスあてにメールが送られるように設定したことで、車検漏れを見逃すことがなくなった。



台帳の電子化に留まらず、次に藤原氏が目をつけたのは年間約5,000枚にもなる紙の運転日報の電子化だった。kintoneの連携プラグイン、フォームブリッジ・プリントクリエイター・kViewer(※トヨコム株式会社が提供する、kintoneの連携サービス)を活用し、日報の入力や管理も全てkintoneによる電子化を押し進めたのだ。

「紙の日報は、走行時間や走行距離を自分で計算して入力する必要がありましたが、kintoneでは自動計算機能を使うなど細かい点も省力化できるように設計しました。パソコンからはもちろん、スマートフォンからも運転日報を投稿できるようにしたので、公用車の運転後、忘れないうちに車内から日報を投稿、ということもできるようになりました。もちろん、紙からいきなり電子化すると現場のメンバーも抵抗感があるので、ITに不慣れな人の意見も聞きながら利用者に寄り添い、徐々に浸透していけるように心がけました」(藤原氏)

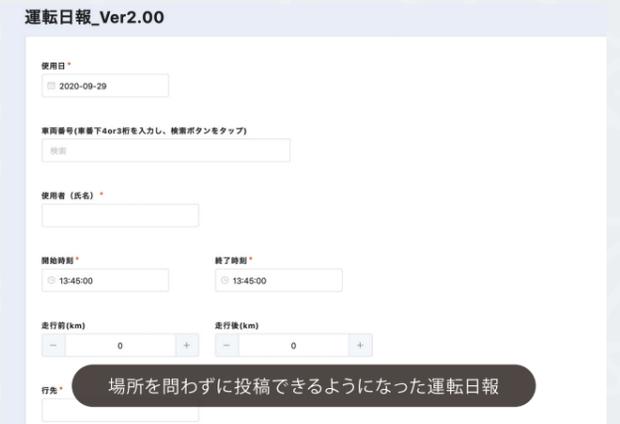
5年に1度の国勢調査にkintoneを活用する取り組みを進行中 若き改革者の挑戦は続いていく

2020年5月、藤原氏は西部建設事務所での任期を終えて現在の西区役所へと異動した。所属が変わり、業務内容が変わってもkintoneを使った業務改善は引き続き行なっているという。

「現在所属している西区役所では、選挙にまつわる業務や国勢調査に関する業務に携わっています。2020年は5年に1度の国勢調査が実施される年なのですが、国勢調査に関わる業務にもkintoneを導入する試みを進めています。上司から5年前の国勢調査の状況を聞いたのですが、調査期間中は問い合わせの電話が1日中鳴りやまず、職員たちの残業時間は月に160時間を超えていたそうです。この問い合わせをkintone×フォームブリッジで一次受付として一元管理する仕組みを準備中です。これが成功すれば、市役所内でも大きな改革の第一歩になると思います」(藤原氏)

kintoneを活用した市役所の未来を語る藤原氏の目は熱意に満ち溢れていた。最後に公務員という自身の立場と、これからの改革に向けて意気込みを語ってくれた。

「お役所仕事といえば、古い体制やお堅いイメージで、なかなか改革などは難しそうだというイメージを持つ方が多いと思います。しかし、まだ20代前半の若手である自分でも、声を上げて行動すればきちんと変わるということを自身の手で証明したい。信じて行動すれば、きっと大きな改革も成し得ると思っています」(藤原氏)



これらの取り組みにより、毎年膨大な量が発生していた運転日報の紙はほぼゼロになり、毎月のファイルの入れ替え作業、紙の閲覧や押印の手間、紙からExcelへの転記作業など、多くの無駄な作業も一気に削減された。また一番の懸念点だった公用車の車検切れ確認漏れも、kintoneに移行してからは一度も発生しておらず、リスクを大幅に軽減させることに成功した。

西部建設事務所の公用車管理台帳と運転日報電子化の取り組みは「誰でも簡単に使えて横展開しやすい」「波及効果の可能性が非常に高い」という点が高く評価され、市役所内の業務改善例表彰制度で大賞を受賞するなど、庁内でも高い評価を得ることができた。

「これを機に、kintoneの全庁展開の検討が始まり、62部署からkintoneを使ってみたいという声が上がりました。役所でこんなに素早く電子化や改革が進むという事実は驚かれるかもしれませんが、もちろん、一般企業よりも規則や規定に厳しい部分はありますが、神戸市役所は新しい、良い取り組みはどんどん進めていこうという風潮があります。事実、この短期間で私が進めたkintoneの改革とその結果が物語っていると思います」(藤原氏)



kintoneを通じて、日本の自治体で業務改善に燃える若者の姿を見ることができた。今後の藤原氏の活躍にも注目していきたい。

上手くいかずに、ひとりで悩み抜いた30ヶ月 何度も失敗を重ねた上で気づいた、 業務改善に本当に必要なこと



中山靴店
The shoes to be happy life.
Nakayama shoe shop
1950-Future

「職人が売る靴屋」というコンセプトのもと、靴の小売を中心とした事業を展開する有限会社中山靴店。一般的な靴屋と異なるのは、顧客の足を計測して一人ひとり足の形にあわせたオーダーメイドのインソールを提供している点だ。店舗は創業地でもある岡山県内に3店舗、京都府、大阪府、北海道にそれぞれ1店舗展開し、足や靴に関する悩みを持った人の心に寄り添い、顧客の歩く喜びと健康を支えている。高い技術と豊富な知識を兼ね備えた職人が多く在籍する同社だが、社内の情報共有や指標管理についてはかねてから様々な問題を抱えていたという。それらを解決するためにkintoneを導入したのだが、導入成功といえるまでには、長く、苦難の道が待ち構えていた。今回は中山靴店でkintoneの導入から運用まで担当している藤原靖久氏にお話をうかがった。

Excelを使った煩雑な情報の管理に限界を感じてkintoneを導入 しかしさまざまな工夫をしてアプリを構築するも、活用が全く進まなかった

kintoneを導入する前の中山靴店では、各店舗の業績を比べる指標として時間当たりの生産性をメールとExcelを使って管理していた。各店舗のスタッフが自身の日報を店舗責任者にメールで送り、その情報を元に責任者がExcelファイルにまとめ直し、ファイルサーバーにアップするというのが毎日の流れだ。しかし、Excelでの管理では「複数人が同時に編集できない」「データを上書きされてしまった」「誰かが数式を触ってしまいデータを修復できなくなってしまった」といった問題が日々発生していたという。こういった問題を解決するために選ばれたのがkintoneだった。

「kintoneは、サイボウズのオフィシャルパートナー企業からの紹介で知りました。オンラインでどこからでも入力できる利便性に惹かれ、パートナー企業の支援のもと、弊社のkintone運用が始まりました。当時は「とにかくExcelの作業を何とかしたい」という一心だったので、出来上がったアプリもほとんどExcelをただkintoneに置き換えただけのものでした」(藤原氏)

導入当初のkintoneは、情報を入力するだけの「箱」でしかなかったと語る藤原氏。しかし導入推進担当者として、様々な業務をkintoneに集約するためにネット上の情報を調べ、無料で使えるプラグインを駆使して様々なアプリを作っていた。しかし藤原氏の努力とは裏腹に、現場からkintoneへのデータ入力はほとんどされず、なかなか活用が進まない状況が続いたという。



Cybozu Days 2018への参加がきっかけで、自社の業務改善を決意 それでも自社での活用は進まず、とうとう挫折寸前に

熱心に社内のkintone活用を推し進めていた藤原氏。しかしなかなか思うように状況は好転せず、2018年11月、kintone活用のヒントを得るために東京で開催されていたCybozu Days 2018 に足を運んだ。



「あの時のCybozu Days は私にとって運命の出会いでした。とくにkintone AWARD 2018でファイナリストに選ばれた企業の発表はどれも衝撃的で、勇気をもらえました。私が「業務改善」という言葉に出会ったのもこの時で「kintoneがあれば自分の会社でも業務改善ができるかもしれない!自分もやってやるぞ!」と決意し、翌月には社長を伴ってCybozu Days 大阪にも参加しました」(藤原氏)

同社ではExcelによる指標の管理だけでなく、店舗間の情報共有が上手くいっておらず、社員同士の関係性が希薄化する問題も抱えていた。他店舗の社員が何をしているのかほとんど見えず、気づかないうちに店舗同士のメンバーの関係性が悪化していることもあったという。

kintoneですごいアプリを作ることがゴールではなく、 一緒に働く仲間が幸せになることがゴールだと気づくことができた

必死にアプリを作り、アップデートするものの社員に使ってもらえず、どんどん人が辞めていく。そんな状況の中、最終的に藤原氏はあるサイボウズ社員に相談のメールを送ったという。

「地元、岡山県でリモートワークをしているサイボウズの松森さんという女性に、迷惑を承知の上で長文の相談メールを送りました。すると松森さんから「kintoneは現場レベルからじわじわ使いこなされていくもの。そこには現場を回ってしつこく使い方を啓蒙していくような、泥臭い努力が必要です」と教えられました。そこで私は、はつとしました。弊社の平均年齢は30歳と比較的若いため、ITに苦手意識なく、便利なツールがあれば勝手に使ってくれるはず、と思い込んでいました。私は自分の思い込みで空回りしていた事に気付いていなかったのです」(藤原氏)

当手を振り返り「あの頃はまだ業務改善のスタートラインにすら立てていなかった」と話す藤原氏。それからはアプリの完成度を高めることではなく、社内でkintoneのハンズオンセミナーを実施するなど、kintoneの有意性を啓蒙する活動に力を入れてきたという。すると、今まで見向きもされなかった社内のkintoneに新しいアプリを作る人が現れ、徐々にkintoneに情報が集まり始めた。特に本店から最も遠い札幌店の社員達ほどのツールよりも一番kintoneを活用し、積極的に他店舗の情報を取り入れようという姿が見え始めたという。

「指標の共有だけでなく、少しずつですがkintoneを通じたコミュニケーションも増えてきました。ある店舗にたくさん受注が入った際、kintoneに上がっている受注状況を見て、他店舗のスタッフが「うちも手伝うよ」と声を掛け合う動きも出てきました。また、職人気質の人が多く、自分の仕事を他人に見せびらかすようなことはしない方が多いのですが、kintoneの報告に他の社員からいいねやコメントがつくことで自分の仕事を見てもらえている、認めてもらえている

「当時、弊社では離職率の高さが問題となっていました。Excelによる煩雑な業務や社員間の関係性の希薄化など、直接の原因でなくとも多少は関係していたと思います。職人として経験を積み技術を習得して、さあこれからという時に退職してしまうケースが続いていました。その度に残された社員たちはどんどん疲弊していく。私自身、そんな現状を何とか変えたいという想いはありました。それが、Cybozu Days 2018に参加し、皆さんの発表を見たことで心を動かされ、kintoneで現状を変えてやるという思いにつながったのです」(藤原氏)

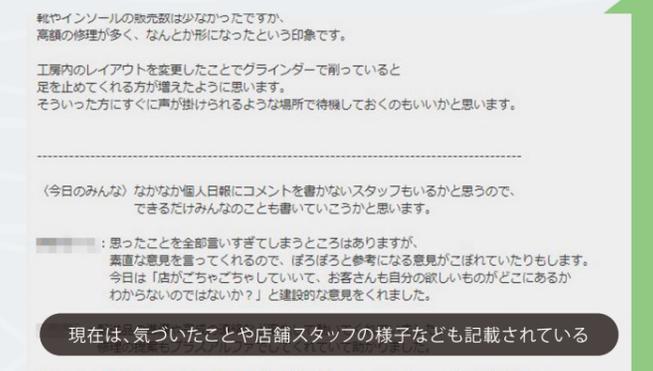
Cybozu Daysで得た知見を自社に持ち帰り、さっそく社内の業務改善に取り掛かった藤原氏。まずはコミュニケーション促進のため、日報アプリへのコメントを社員に促したという。さらにkintoneのアプリをどんどん作り込み、より利便性の高いアプリへと進化させた。しかし藤原氏の努力も虚しく、その後もkintoneの活用は思うように進まなかった。

「その時私の心の中は“なぜ?”という気持ちでいっぱいでした。ならばもっと便利にしてやろうとさらにカスタマイズを重ね、機能を増やし、無理やりにでも共感させようとして、それでもやっぱり使われなくて。そんな悪循環を繰り返し、気付けば1年が経過していました。何度も“やっぱりうちの会社で業務改善は無理だ”と諦めそうになりましたが、一緒にCybozu Daysに行ってくれた社長が“もっとkintoneを使おう”と言い続けてくれたことだけが、唯一の支えでした」(藤原氏)

というモチベーションアップに繋がるそうです。実は先日、社長のある投稿に対して普段は反対意見など声を上げない人が、kintoneのコメントで反論し、社内を巻き込んだ議論に発展した事がありました。これは弊社初の炎上事件と言われています(笑)」(藤原氏)

何度も挫折を味わい、約2年半悩み続けた藤原氏。自身はこの話を「失敗談」と言うが、同時にこれからkintoneを導入する人、今kintoneの社内浸透に悩んでいる人の為になるのではと話す。

「kintoneはあくまで選択肢の一つ。手段であって目的ではない。kintoneですごいアプリを作ることがゴールではなく、その先にある理想に近づくことが大切なのです。100社100通りの働き方があるように、kintoneの在り方もその会社によってさまざまです。弊社のように何度も失敗を重ねても一緒に寄り添ってくれるのがkintoneの良さだと思います。私たちは、これからもkintoneと一緒に成長していきたいと思っています」(藤原氏)



従来のやり方も残しながら業務コスト9割削減 「使う人の気持ちに寄りそうこと」を念頭に、 短期間でkintoneを浸透させた事例



株式会社 東京ドーム

日本を代表するドーム球場「東京ドーム」を中心に、東京ドームシティ内にあるさまざまなテナントやレジャー施設など幅広く運営する株式会社東京ドーム。事業の中心となる東京ドームは、野球やコンサート、スポーツイベントを中心に、年間を通じてドームを貸し出すことが多いが、毎年1月・2月には自社主催のイベントも実施している。今回は東京ドームが主催するイベントの企画・運営を担当する望月 秀吉氏にkintoneの画期的な活用方法についてお話を伺った。

約1,000社にもものぼる出展者とのやり取りは全て「紙とFAX」 繁忙期にはチームの残業時間が全社的な問題になるほど膨れ上がった

株式会社東京ドームでは、毎年4つの自社主催イベントを開催している。総来場者数は約100万人、出展者はあわせて約1,000社と、広大なドームにふさわしい大規模なイベントだ。そんな自社主催イベントの企画・運営を担当する興行企画部の望月 秀吉氏。大きなイベントの主催はやりがいがある仕事である一方、業務内容は多岐にわたり、社内だけでなく社外との調整も多い。さらにイベントの開催時期が1年のうち1~2ヶ月に集中していることもあり、繁忙期はイベント関係に携わるメンバーの残業時間や休日出勤の長時間労働が深刻化していた。

「特に手間がかかっていたのは、約1,000社の出展者とのやり取りです。出店する際にはさまざまな申請が必要になりますが、その申請書は全て紙に手書きで記されたものでした。手書きだと誤字や文字が読み取れないケースがよくありまして、パンフレットを作る際には手書きの文字をパソコンに打ち込む作業が発生します。そこで人的ミスが起きてしまうこともありました」(望月氏)



こういった非効率な業務は社内に留まらず、出展者側にも影響があったという。

「出展者側からすると、同じ書類に何度も同じことを手書きで記入して、FAXで送る作業が発生していました。きちんとFAXが届いているか不安に思われる方もいらっしゃるのですが、電話で確認されることもあります。私達も2名の社員と数名のアルバイトだけで出店管理業務を回していたので、書類が届いたのを確認するまでに時間が掛かってしまうことがほとんどです。とにかく必要な業務をこなすので精一杯でしたが、心のどこかで“この作業の時間が減ったらもっと出展者の皆さんと一緒にお客様に喜んでもらえるようなことを考える時間にあてられるの”という気持ちはありました」(望月氏)

2018年には、部内の残業時間を減らすようにという指示があり、望月氏は本格的な業務改善の方法を模索し始めた。

偶然見つけたCybozu Daysでkintoneと運命的な出会い 設計を専門家に任せたことと「kintoneにこだわりすぎない」ことが成功の近道に

業務改善のツールを探していた時に、偶然インターネットでCybozu Days 2018のイベントページを見つけて、イベントに参加した望月氏。そこでkintoneと運命的な出会いを果たした。

「当時はkintoneの事もよく知らなかったのですが、説明を聞いたら“求めているのはこれじゃないか?”という気持ちになって。帰ってから早速kintoneの無料試用を申し込んで色々触ってみました。しかしいくらkintoneは簡単だといっても、限られた時間の中ですぐに目指す仕組みを作り上げるのは困難だと判断し、早い段階でプロにお願いすることを決めていました。そこでサイボウズに相談し、自社の要望や予算に見合ったパートナーを数多く紹介してもらいました。そして出会ったのがミュージカル・グロース社です」(望月氏)

ミュージカル・グロース社の担当である澤田氏は、なんと学生時代に東京ドームでイベントのアルバイトをしていた経験があった。そのため、イベント出展に関するフローや内情に詳しく、解決策を共に考えてくれる最良のパートナーであったのだ。望月氏はここでも運命的な出会いを果たしていた。

出展者からの申請は、kintoneを基盤にしてフォームブリッジやkViewer(※トヨコム株式会社が提供するkintone連携サービス)を使ってパソコンやスマートフォンから申請・確認ができるような仕組みにした。kintoneに溜まった情報はRepotoneU(※株式会社ソウルウェアが提供するkintone連携サービス)を使って帳票出力できるようにするなど、今まで手間がかかっていた手書きの申請書の作業の6割~9割をkintoneで電子化することに成功した。

このスムーズなkintoneの導入について、望月氏は「すべてをkintoneにしない、こだわりすぎない」というスタンスを取ったことも成功の秘訣だったと語る。

問題視されていた長時間労働を規定内におさめることに成功 新しい事業や他部署にもkintoneの活用が広がる兆しが見えた

一番の問題であった部署内の長時間労働は、kintone導入後に作業が効率化され、繁忙期でも規定時間内に作業を終えることができるようになったという。



しかし2020年、新型コロナウイルスの発生により緊急事態宣言が発令され、さまざまなイベントが中止となる事態が起きた。

東京ドームも痛手ではあったが、出店者の多くも店舗の営業ができなくなるなど困窮していた。そこでイベントの出展者の商品を対象に「ふるさと祭り東京おとりよせネット」というECサイトを立ち上げるようになった。

「多くの申請類はkintoneでの電子化ができましたが、今までどおり紙とFAXのやり方を希望する出展者には以前の申請方法でも受付を行うようにしました。しかし全体で見ると紙での申請は数社のみ、ほとんどの出展者は電子化に前向きで、実際に申請類が電子化してとても便利になったとご好評の声を数多く頂いています。無理に全て電子化するのではなく、以前のやり方も残したことで軋轢が生じることなく、スムーズに導入を進められた秘訣だと思っています」(望月氏)

はじめは出店の申請や管理のためにkintoneを導入したが、社内でのアイデアでイベント中の拾得物管理も紙の書類からkintoneへ移行したという。

「会場で落とし物が発生した際に、落とし物をした人と落とし物を拾った人の2パターンが存在します。今までは同様の書類に手書きで記入する方式でしたが、kintoneでは落とし物をした人は赤い画面、拾った人は青い画面と直感的に記入する場所がわかる仕組みにしました。これは現場からのアイデアで、非常に好評です。さらにお客様から直接問い合わせを受けるインフォメーションスタッフからも、紙に比べて検索性が上がったと喜ばれました」(望月氏)



落とし物は赤、拾い物は青と視覚的に分かるように工夫

「私たちはECサイトの立ち上げと、注文の管理の部分を担当しています。ECサイトで申し込みがあった注文情報を各社ごとにまとめて送信し、その情報を元に出展者さんは物品を発送するという仕組みです。最初は紙やExcel、メールなどを使って、徐々にkintoneに作業を移行していくつもりでしたが、実際に作業をしてみるとかなりの工数が掛かってしまい、kintoneによる作業軽減が急務となりました。しかしすでに私自身もkintoneを使った業務改善の経験があるので、簡単なアプリなら自分自身で作れることや、身近に相談できるパートナーがいることが幸いして、すぐにkintoneを使った改善策に着手することができました」(望月氏)

その結果、初日は3人で6時間かかっていた注文管理業務が、1週間後にはなんと1人で1時間弱あればこなせるようになったという。この改善のプロセスにも望月氏なりの「できることから少しずつkintoneに」という考えがあったため、無理なくスムーズに現場に投入することができたといえるだろう。

最後に「自分もあくまでkintoneを利用するユーザーのひとり。利用者の気持ちに沿って、無理な開発はしないと決めていたことが成功の秘訣」と話す望月氏。kintone導入の際に一番大切なことは、技術や利便性ではなく、使う人の気持ちを第一に考えることなのかもしれない。