

キントーン活用事例

エコシステムジャパン株式会社様



エコシステムジャパン株式会社様

業務内容: DOWAの環境・リサイクル事業における顧客総合窓口、廃棄物の処理提案と収集運搬、金属リサイクル提案

利用用途: 処理委託予定の廃棄物の営業進捗管理、営業と工場の情報共有ツール

案件情報の入力方法を簡略化し、営業と工場 案件のステータスや確度の見える化を実現

エコシステムジャパン株式会社は、「リサイクル」「廃棄物処理」「土壌浄化」まで多岐にわたって展開するDOWAエコシステムの環境・リサイクル事業において、一括した窓口をしている企業。顧客からの要望を聞き取り安心・安全なソリューションを提案している。同社の窓口業務の一つとして低濃度PCB(ポリ塩化ビフェニル)汚染物の無害化処理がある。この特殊な処理が必要となる低濃度PCBの無害化処理を、グループ会社である工場との情報共有により、無駄なく効率的に行うことが求められている。そのために必要となる営業の案件管理に、同社ではkintoneを採用し、効率改善に効果を発揮しているという。

静岡以東のエリアの各営業所の営業の案件管理を行う立場にある微量PCB東日本営業部副部長 小野知章氏、社内システムの導入を担当する立場のCSR推進室 井上卓氏に伺った。

課題 営業が抱える案件の進捗が見えないことによる失注が発生

低濃度PCB無害化処理を行っている工場のキャパシティに合わせて、効率良く稼働させることが求められるため、「各地の営業所から、どの処理場に、いつ、どれくらい処理対象物を入れていくか」の管理がとても重要になるが、営業所の増加に伴いその管理は煩雑化していたという。各営業所毎にExcelで管理しているものを共有して管理しようとしたが、「案件情報の伝達方法がバラバラ」、「地方拠点のLANが遅くファイルがなかなか開かない」「営業先から更新できない」といった問題もあり、ファイルの更新が遅れがちになっていた。その結果、どの案件でどれだけ量の処理対象物が入荷するかが把握できず、ある日突然大量の入荷が発覚するなどの問題が起こった。

そんな状況の中、「営業部門と工場が、案件情報を簡単に共有できるようにする必要がある。移動が多い営業の移動中の時間を活用して、その時間に案件情報を入力できないか。上司として部下の業務の進捗を確認したいと考えていた。」と小野氏は語った。



微量 PCB 東日本営業部副部長
小野 知章氏

導入 システムを構築する過程で、業務の仕組みや問題点を見直すことができることの意味は大きい

前述のような状況の中、システムに詳しい井上氏に良い方法はないかと小野氏から相談した。

「相談されて、初めは他社のPaaSサービスを検討しました。機能豊富だが価格が高い。なにかシンプルなソリューションはないかと出張帰りの新幹線の中で考えていました。降りた東京駅構内でkintoneの広告を見て、『これは使えるかもしれない』と直感を感じ、サイボウズに問い合わせました。」と井上氏は当時を振り返る。

「サイボウズは日本生まれの会社だからか、kintoneは操作が簡単ですね。また管理者がアプリを構築するのもノンプログラミングでどんどんできます。専門的な知識がなくてもアプリが作れました。目に見えるものがあるとチームで要望や意見をまとめるのに助かります。こういうのできないか?というリクエストに対して慣れば10分後にはアプリが作れるようになりました。予算もない、時間もない中、kintoneはアジャイルに作るには最高のツールでした。」



CSR 推進室 井上 卓氏

とはいうものの、運用に乗るまでは決して平坦な道ではなかった。



微量 PCB 東日本営業部のポータル画面

『真に現場が楽になるシステムを作る』という目標で試行錯誤しました。これでリリースできる、とう確信を得ましたが、リリース目前にして、『こんなのおもちゃじゃないか』『単なる自己満足だ』と反対意見も出ました。最終提案で現場からは『今までエクセルでやりにくかった。これで簡単にできるのだったらまずはやってみようじゃないか』という意見が出ました。賛否両論に中、現場のまずはやってみようという声は導入の大きな力になりました。『うまく行かなければエクセル運用に戻せばいい』となりましたが、導入後は誰もエクセルに戻したいと言わないですね。」

まずは井上氏がアプリのプロトタイプを作り、関係者に見せながら意見をまとめていった。

「もともとは具体的なイメージがなく、こんなものがあつたらいいよねという話だけしていたのですが、kintoneでできることを実演して見せてくれたので、実際に使うイメージがしやすかった。」と小野氏。

検討当初は、営業部門だけをユーザーとして想定していた。しかし、営業の集荷情報は工場の生産計画とも密接に関連する。工場への入荷状況も情報共有できるような仕組みとした。検討する中で新たな課題に対して対応できるkintoneの特徴が活かされた形だ。工場側も営業からの情報を基に受入予定をしており、情報共有の提案は受け入れられやすかった。

「具体的には、入荷する産業廃棄物の日程をカレンダービューで表示できるアプリを作成使っています。担当者、お客様名、住所、産業廃棄物の概要(重さや性質)や写真、入荷日など70フィールドを登録できるようにしました。さらにレコードに収まらない情報はコメント機能で補足しています。」(井上氏)

「従前のシステムでは導入費用が大きくなってしまふ。また、改造には追加費用が発生してしまふ。kintoneの場合は、アプリを作る過程の中で問題点や業務の仕組みを見直しながら構築でき、さらにカスタマイズも自分達でできる。たとえそこで同じくらいの費用が発生したとしても、意味は大きく違う」と小野氏は語った。

70 に及ぶ顧客情報の入力フィールド

効果 案件の進捗を簡単に入力できるようになった結果、情報の信頼度が増し、良いサイクルが回り始めた

kintoneを導入したことによって、どのような変化があったのか伺った。

kintone導入前は、案件が混み合いすぎて工場のキャパシティを超えてしまいお客様にお断りした結果、他社にとられてしまった案件があった。工場の空き状況と照らして、お客様と日程調整の交渉ができるようになった結果、導入後はお断りすることが少なくなってきている。入荷状況カレンダーで、入荷可能日を顧客との打合せでも可能だ。

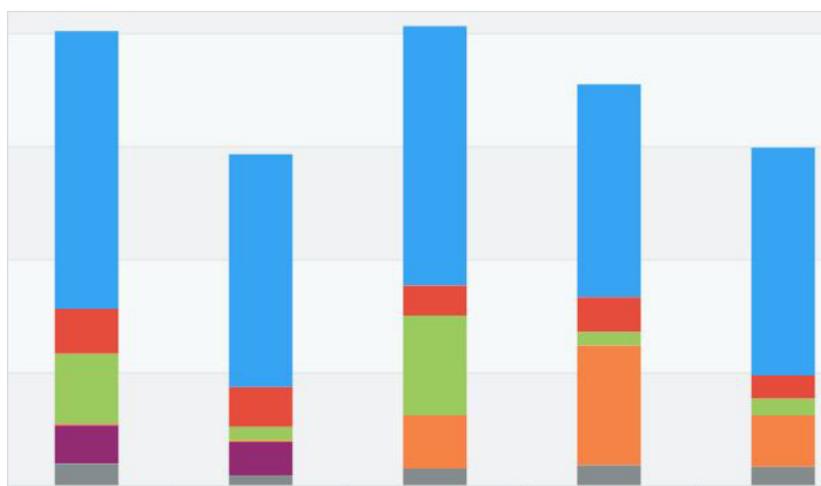


△入荷状況カレンダー

JavaScriptカスタマイズによって、工場のキャパシティの上限に近づくと、日程が赤くなる

「かつては情報が見えにくいExcelに書かれた情報で、なんとか調整しなければならず、3ヶ月に1度、会議室に営業を集めて、Excelの入荷計画をみんなで見ながら確認するという非常に無駄な会議をやっていました。kintone導入後は営業が情報を頻繁に入力・確認するようになったので、情報の信頼度が高まった結果、その会議はなくなりました。それに加えて、お客様と商談しながらこのあたりなら入荷できそうです、と言える場合もあります。昔のシステムであれば一度会社に帰って調べてからでないと返事ができませんでした。やりたかったことが実現してきています。」と小野氏。

「Excel運用の時代は、営業が入力した情報を見ながら、営業マネージャーと工場受入責任者が案件の予測を立てることにかかなりの時間を割いていましたが、その時間が大幅に短縮されました。工場入荷の精度も上がっているのではないかと思います。お客様への納期回答も短くなっているようですので、顧客サービス向上につながりました。」と井上氏は続けた。



△確度別の案件数がわかる

案件数を把握するグラフを案件の確度毎に色分けして見ることができる

kintoneの導入は、単なるExcelの置き換えということではなく、工場や営業の情報共有や仕事のやり方がシンプルになった。案件の進捗情報だけでなく、現地写真や書類のPDFなど情報を集約できるようになったことは大きい。

また、数値化できない効果も確実にあるという。

「kintoneは営業が持っている各案件に対して、『この案件どうなってますか?』とか『この案件の注意点ありますか?』のような営業・事務・工場と部署を越えてコメントが入られるところがとても良い。そういうコミュニケーションによりチームワークが生まれる。それによってメンバー間のコミュニケーションが明らかに活性化し、現場の雰囲気が変わりました。」と小野氏は強調する。



△案件に対してメンバー同士のコミュニケーションが kintone 上で活発に行われる

以前はそれぞれの案件についてメールでやりとりをしていたが、kintoneの場合は、議論を案件情報に紐付けることができ、それを他の営業担当者や上司が確認できるところがとても良い。

また、経営層にとっては、今までは決算報告の時に各部署の数字が出てくるまでデータがわからなかったが、kintoneがあればその案件で何が起きているかも把握することができる。

「私もスマホで承認作業をできるようになりました。空いた時間を見つけて電車内や帰宅後にやることもしばしばあります。kintoneは操作がシンプルなところがとても良いと思います。だからこそみんな使えているのだと思います。通知機能も便利です。入荷の一定期間前になると関係者に通知が来ます。そこでヌケやモレがないことも確認できます。チームでの情報共有が楽になりました。」と小野氏。

今後の活用方法についても伺ったところ、社内システムの根幹となるERPやBIと並んで、kintoneは3本柱の一つとして扱われるようになっ

てきているという。ERPには入れにくい情報をkintoneで補足しつつ、営業に活用していく予定だ。

「今回はPCB廃棄物を取り扱う営業部向けにkintoneを採用しました。kintone導入にあたって、むやみにややこしい業務やムダな作業を見直すことができました。他の部署での課題解決にも是非展開していきたいです。kintoneは業務改善に効果的なプラットフォームと考えています。」と井上氏は語る。

また、同社でkintoneを導入した結果、グループ会社の人がkintoneに興味を持ち、サイボウズに導入相談に行くなど、会社を越えての利用も検討されているとのことだ。

最後に井上氏はこう締めくくった。

「DOWAエコシステムグループではブランドビジョンとして"motivate our planet"をかかげています。今回の導入では"motivate our team"という気概で私たちのチームのモチベーションをkintone活用で向上することを目指しました。これからもチーム一体となって地球の環境改善に貢献していきたいです。」エコシステムジャパンが情報共有のツールとしてkintoneを更に活用していくことを期待したい。

この事例の販売パートナー：
株式会社ジョイゾー



APIを使ったカスタマイズやkintoneのアプリ構築などシステム開発、構築後のサポートを含め幅広くサイボウズ事業を展開しております。「今回のカスタマイズは、これまでの『kintone』のユーザーインターフェースにはないカスタムビューがポイントです。また、iPadに最適化したカスタマイズを意識して構築しました。」

サイボウズ オフィシャル SI パートナー

TEL. 03-6458-4701 FAX. 03-6458-4701 E-mail: cybozu@joyzo.co.jp