

キントーン活用事例

スターフェスティバル株式会社様



スターフェスティバル株式会社様

業務内容: 法人・団体向けのお弁当・ケータリングのデリバリーサービスなど
利用用途: 顧客管理・問い合わせ履歴・注文管理・販売管理など

バラバラだった社内の情報を kintone で一元管理 業務の手間を約 3 時間 / 日 削減にも成功

法人・団体向けのお弁当・ケータリングのデリバリーサービス「ごちクル」、日替わりでオフィスフロアに様々なお弁当をデリバリーする「シャシヨクル」など「ごちそう」をお届けするサービスを提供するスターフェスティバル株式会社(以下、スターフェスティバル)。飲食店や製造工場などに対し、製造以外の部分にあたる「商品開発」「販売促進」「受注」「配達」の機能をすべて提供しており、おいしい料理をつくるノウハウを持つ外食産業のお弁当・お食事をこれまでよりも広く、たくさんのお客様に提供できる環境を実現している。

そんな同社では、過去に利用していたCRMシステムをはじめとした、社内に点在していた様々なツールやバラバラな情報をほぼ全て「kintone」に一本化することに成功した。その結果、散在していた情報を集めてミスや漏れを防ぎ、業務の効率化を実現しただけでなく大幅なコストカットにも成功している。

今回は「kintone」導入の背景や、実際の「kintone」活用方法についてWEB統括本部 IT戦略推進室 眞鍋氏、ごちクル事業部 原島氏、徳倉氏、シャシヨクル事業部 亀掛川氏、パートナー本部 運用管理部 千葉氏にお話を伺った。

課題 DynamicsCRM、ChatWork、Excel、SNS… 社内には複数のツールが点在し、情報の整理が大きな課題に

kintone導入以前、スターフェスティバルでは顧客管理や各種カスタマー対応業務に「DynamicsCRM」、社内の連絡など各部署間のやり取りは「ChatWork」、その他「Excel」や各種SNSなど、複数のツールを並行して利用していた。中でも「ChatWork」においてはさまざまな業務に関わるコアな情報を多く取り扱っていたという。

チャット形式はコミュニケーションが取りやすく、社内でも便利に活用されていた。しかしチャットという性質上、1人にタスクを依頼することは容易だったが、複数メンバーが関わってくる案件などは全員が情報を正しく把握することが困難になったという。更に、案件がいくつも発生して並行して対応している場合には、徐々に情報の整理がしきれなくなっていっていった。

「チャットだけでなく、メールやSNSなど、それぞれの部署で色々なツールを使って情報管理をしていたので、必要な情報を後から追うのがとても大変でした。集計・分析をする時はチャットのログをたどってExcelにまとめてから行っていたのですが、だいたいこの作業に1時間ほどかかっていましたね。チャットなどでやり取りされた情報をまとめるために、データベースソフト「サイボウズ デヂエ※」を導入したのですが、スマートフォンから見られない、担当者へ任意の通知が送れないなどの欠点があり、集計業務以外の点では効率化は図れず、現場から不満も出ていました。」(IT戦略推進室 眞鍋氏)

また、以前利用していたCRMシステムにもさまざまな問題点があったという。表示が遅くスピーディーな対応がしづらい点や、レイアウトが見づらく操作性が悪い点などは現場からも不満の声が上がっていた。現場の声に合わせてちょっとしたカスタマイズをしたくても、外部のベンダーに依頼をして時間とコストをかけて変更をしなければならなかったという。

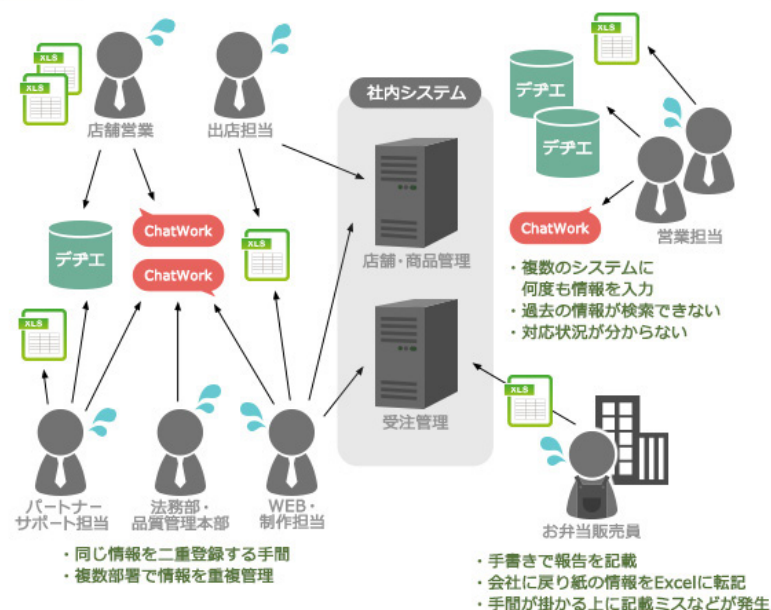
※サイボウズ デヂエとは、サイボウズが提供するWebデータベースソフトの名称です



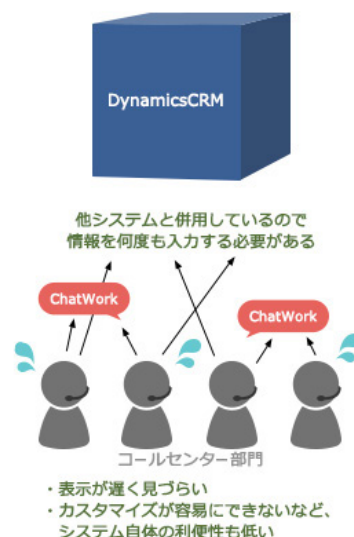
WEB 統括本部 IT 戦略推進室
眞鍋氏

課題 社内には多数のシステム・ツールが混在し情報が散乱

課題① 社内には多数のシステム・ツールが混在し情報が散乱



課題② CRMシステムが使いづかった



大規模な CRM システムを、わずか 5 ヶ月で「kintone」に完全切り替え スマートフォンでも使える点や現場でカスタマイズできる利便性が決め手に

社内に複数のツールが点在し情報の整理がし切れなくなっている現状や、簡単にカスタマイズすることができない CRM システムなど、社内システムに対する問題はいち早く解決しなければいけない状態にあった。2015 年、眞鍋氏がスターフェスティバルに入社したことをきっかけに、社内システムを一新するプロジェクトは大きく動き出した。

「システムの移行にあたって、さまざまなサービスを検討しました。なるべく安価に、カスタマイズの手間がかからず、スマートフォンなど外出先からも使えるようなクラウドサービスが理想でした。しかし価格が高すぎるものや、使い勝手が良くないもの、開発コストがかかるものなど、なかなか要件に合うサービスに出会えなかったのが正直なところです」(眞鍋氏)

いろいろなツールを検討する中でたまたま「kintone」を知り、30 日間の無料お試しをしたのが導入のきっかけだったという。

「「kintone」は、スマートフォンでも簡単に使えるほか、現場でも簡単にカスタマイズできる点がとても良かったです。「デゼエ」ではできなかった通知機能もクリアしていましたし、これならやりたいことが実現できるかも、と思いました。しかし既存の CRM システムに加えて新たに「kintone」を契約するとすると、さすがにコスト面が問題になりました。そこで「Dynamics CRM」や「デゼエ」など、社内に散在するツールをほぼ全て「kintone」にまとめることで大幅なコストダウンを実現できることを説明し、社内の承認を得ました」(眞鍋氏)

サイボウズから「kintone」の詳しい説明を受けたのが 2015 年 6 月。同年 11 月には「Dynamics CRM」のライセンス契約が切れることもあり、完全切り替え作業に向けて急ピッチで移行作業が進められた。

「データの移行作業の際には苦労もありました。何せ以前使っていたシステムには数年分の各種レコード十何万件とありましたからね。Excel で書き出して、CSV データで読み込んで…といった作業を繰り返し行いました。ただ「kintone」のアプリ自体の設計は使いながらすぐに組み立てることができたので、その点はあまり苦労しませんでした。弊社は事業拡大のスピードも急速に進んでいるため、事業スピードにシステム開発が追いつかない…という事態だけは避けたかったのです。「kintone」はスピーディーに欲しいシステムを構築できるので、弊社にも合っているサービスだと思います」(眞鍋氏)

こうして、「kintone」との出会いから約 5 ヶ月という短期間で大規模な CRM システムの完全移行を終えたのであった。

効果

CRM だけでなく、全社的なさまざまな業務に「kintone」を活用
無駄な工数やミスが減るだけでなく、日々の業務の手間を約 3 時間削減することにも成功

「kintone」導入後、今まで使われていた各システムの情報が「kintone」に移行され、CRM および各種顧客対応業務を中心にさまざまな事業部で「kintone」の活用が始まった。

効果 CRMを含め、社内の情報をkintoneで一元管理 「kintoneさえ見ておけば必要な情報が得られる」ように



The screenshot shows the kintone CRM application interface. It includes a header with the 'cybozu.com' logo and a navigation menu. The main content area displays customer information and order management details.

APIで注文管理システムにお客様情報を連携 (Linking customer information to the order management system via API)

お客様情報をひと目で把握できるように、まとめて一番上に表示 (Display customer information in a consolidated manner at the top for easy grasp)

対応中の対応履歴、当日お届けの注文などを関連レコードで表示 (Display response history, orders for delivery today, etc., in related records)

お名前	会社名	電話番号	住所	顧客ID	部署名	E-mail	支払方法メモ	代金引換	包囲メモ
株式会社	株式会社	03- / 090- /	東京都渋谷区		経営企画部				

店番ID	店番名
258	銀座うち山
108	六本木 イマカツ
192	銀座あさみ
198	銀座うち山
199	銀座あさみ

お注文番号	注文経路(サービス)	お届け日時	お届け先	受注日	リンク
0100000000	ごちクル	7月27日 11:15 - 11:45	東京都渋谷区	経営企画部	2016-07-22

三 設定 通知 検索 アプリ内検索

取引先登録 問合せ・ご意見・架電 顧客情報コピー ケータリング見積もり

顧客情報 編集フォーム

お名前 (姓) お名前 (名)
 お名前カナ (姓) お名前カナ (名)
 取引先検索
 取引先ID 統合ID 取引先情報コピー
 会社名 会社名カナ
 部署名
 郵便番号 都道府県 市区町村 以降の住所 建物名
 代表電話番号 FAX
 携帯番号 その他電話番号
 メールアドレス
 役職 性別

効率よく入力できるように
入力が必要なフィールドは
まとめて表示

スマートフォンで見た画面イメージ

← 企業毎のスペースを作成

株式会社
6/20 17:34 編集 削除
住所：〒 東京都渋谷区 ビル
最寄り駅：JR「渋谷駅」西口より 徒歩 分
エリア長：
携帯電話：070-
担当者様： (TEL：03-)
納品時間：10:40～11:00
販売時間：12:00～13:30

お客さまの基本情報

お弁当情報

販売報告アプリ

注文個数
15 個
0以上

商品不良
0

移動情報(〇〇から〇〇へ〇個)
個

残数
0 個
0以上

販売数
自動計算 個

販売状況を入力

店名	商品名
【社食】吉野家	【社食】吉野家 牛丼弁当
【社食】賀茂蔵	【社食】シャケの香草焼
【社食】賀茂蔵	【社食】ヒレカツ弁当
【社食】賀茂蔵	【社食】鶏のから揚げ弁当

ごちクル事業部

中でも特に「kintone」の活用が進んでいるのは、以前「DynamicsCRM」を使っていたコールセンター部門だ。以前のシステムでは外部のベンダーに依頼をしなければカスタマイズができない点や、他システムとの併用で情報の登録に手間がかかる点など、さまざまな課題があったという。

しかし現在、担当の徳倉氏はシステム担当の眞鍋氏から特別な教育を受けずに自身で「kintone」のアプリを構築しているというから驚きだ。

「「kintone」は、直感的な操作で簡単に業務システムが作れるのが本当に便利だと思います。私はエンジニアでは無いのでプログラミングの知識は全くありませんが、「kintone」は必要なアプリを自分で作ったり、カスタマイズしたりして使っています。以前の「DynamicsCRM」は、ちょっとした項目追加やレイアウト変更をするのも自分たちではできなかったもので、その点はとても助かっています」(ごちクル事業部 徳倉氏)

「システム担当者がシステムを作るのではなく、現場のメンバーが自分でシステムを作れるというのが「kintone」の大きな魅力ですね。まずは現場のメンバーが土台を作って、分からないところは私達に聞いたり、場合によってはAPIやJavaScriptを使ってカスタマイズしたりしています。私達の開発にかかっていた工数も、以前のシステムと比べて大幅に削減されました」(眞鍋氏)

また、同事業部の原島氏はkintoneの今後の活用について次のように語った。

「私たちの部署では、まだまだExcelで管理している情報もたくさんあります。ふとしたときに『あ、これkintoneで管理したいな』なんてつぶやくことも増えてきました。各支社との情報共有もExcelだと煩雑な部分があるので、早く脱却してkintoneに移行していきたいという気持ちがありますね」(ごちクル事業部 原島氏)



ごちクル事業部
原島氏

シャショクル事業部

また、新規事業であるシャショクル事業部では以前の運用に比べて毎日の作業が3時間ほど削減されたという。

「“シャショクル”は新規事業だったので、システムの導入には慎重でした。そのため、立ち上げからしばらくは紙とExcelで売上などの情報を管理していました。例えば毎日のお弁当販売報告は、現場でお弁当を売っているスタッフが紙に販売数を記入します。その紙を社内に持ち帰り、Excelに転記する作業が毎日発生していました。たくさんの取引先がありますから、全ての作業時間を総計すると当時毎日3時間くらいのタスク量になっていたと思います」(亀掛川氏)

「kintone」導入後は、現場のスタッフがスマートフォンから直接販売報告を上げられるように、報告フローを大幅に見直した。

「今は販売報告を「kintone」でアプリ化して、お弁当を売っている現場からスマホで直接販売報告を登録してもらうようにしています。転記作業が無くなったので毎日かかっていた作業時間も減りましたが、同時に転記ミスも減らすことができたのは大きいメリットでしたね」(亀掛川氏)



シャショクル事業部
亀掛川氏

パートナー本部

製造パートナーなど、各パートナーとのやり取り・調整を行っているパートナー本部でも、さまざまな用途で「kintone」が使われている。トラブル管理や、オペレーターからの報告管理、サイトの修正依頼など、その用途は多岐にわたるという。

「以前はさまざまなツールを併用していたので、同じ情報を複数のツールに登録する作業が発生していました。しかしその運用だと登録ミスが無いように突合せの確認作業が発生していたのですが、今は「kintone」に1回登録するだけで済むようになったので、運用の手間が大幅に削減されました」(パートナー本部 千葉氏)

最後に「kintone」今後の活用について、眞鍋氏に展望を伺った。

「情報を格納する場所とフローは出来上がったので、今後は情報の精度を上げていきたいと思っています。CRMであれば、名寄せの精度を上げる、個人と企業との紐づけをできるようにするなどです。また店舗マスタはまだ導入したばかりで全ての情報を集められていないので、それらをうまく集約して効率よく管理できる仕組みを整備していきたいと思っています」(眞鍋氏)

今年で8期目を迎えた同社。まだまだ成長を続けていく裏側で「kintone」の活用も拡大し続けていくだろう。