

運輸業における拠点の予定管理と折衝記録電子化に成功した事例



関東通信輸送株式会社

業務改善・システム化推進室 室長 鈴木 治氏／主査 折本 誠氏

利用製品 : サイボズ Office 基本セット (100ユーザー版)
サイボズ デヂエ プラン20
ホームページ : <http://www.ktyhon.co.jp/>
業種 : 運輸業

NTTの通信用ケーブル等の物流及び関東・東北のNTTグループを中心として、通信機器をはじめ、大型電子機器やコンクリート柱などの運送及び産業廃棄物の収集・運搬および中間処理を行う同社では「サイボズ Office」「サイボズ デヂエ」を使ってさまざまな業務効率化に取り組んでいる。
同社で実現された業務改善は多くあるが、ここではその一部をご紹介します。

トップダウンで、まずは紙からの脱却

関東・東北のNTTグループを中心としたロジスティクスソリューションを展開する同社では、6箇所の拠点を構えている。それぞれの拠点間での情報共有の重要性を認識はしていたが、その手段は2006年に、齊藤社長が就任してから劇的に変化したという。

「最初は拠点間のネットワークも構築されていなかったんです。齊藤社長が就任し、早急にネットワーク構築とグループウェア導入を含めた『三カ年事業計画』を実践するよう、指示がありました。」(鈴木室長)

鈴木室長が指示を受けてからグループウェアを導入するまでわずか5ヶ月。この短期間で見事な運用フローの転換を遂げた。

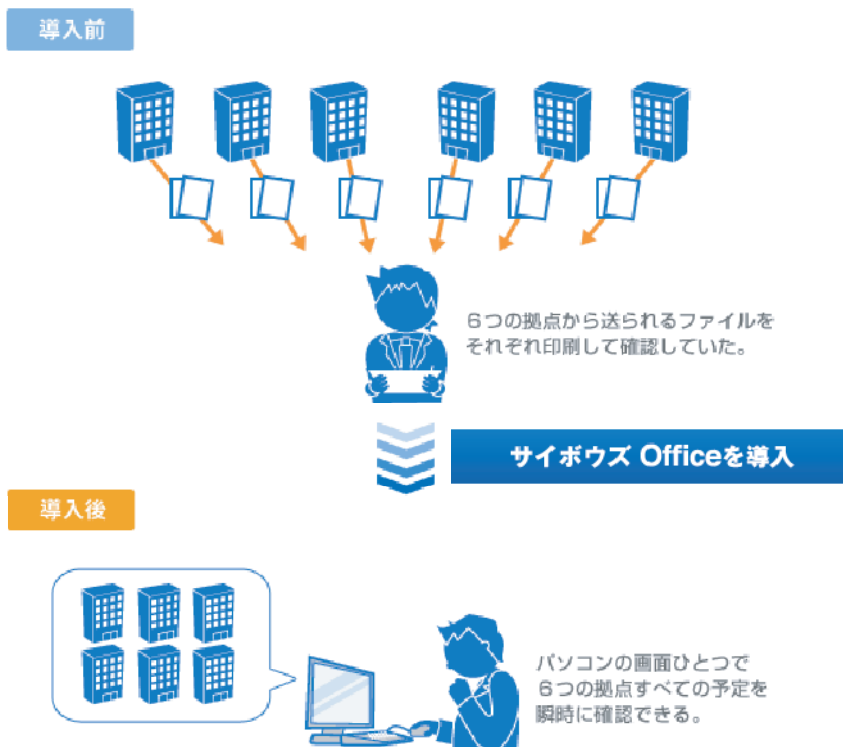
※齊藤社長がITによる業務改革を実践した事例について、別途特集ページをご用意しております。こちらからご覧ください。
<http://products.cybozu.co.jp/topics/kanto/>

「サイボズ Office」を導入する前、本社（各本部）では、各拠点の予定を確認するために、週に1度、その週の予定を記載した“行動予定”ファイルがメールで送られるというフローになっていた。本社では、送られたファイルをプリントアウトし、確認しなくてはならなかったという。さらに、予定に変更が発生した場合は、電話で報告を受け、都度修正を行っていたようだ。

「齊藤社長のマネジメント改革の中で全社的にスケジュール管理を導入する事になり、これを実現するために『サイボズ Office』を導入してからは、パソコンの画面ひとつですべての拠点のスケジュール管理が出来るようになり、全社的事業運営に寄与できた。今まで、紙を見なくてはならなかった手間を考えると大変楽になりました」(鈴木室長)



▲システム化推進室
鈴木 室長



運輸業における拠点の予定管理と折衝記録電子化に成功した事例

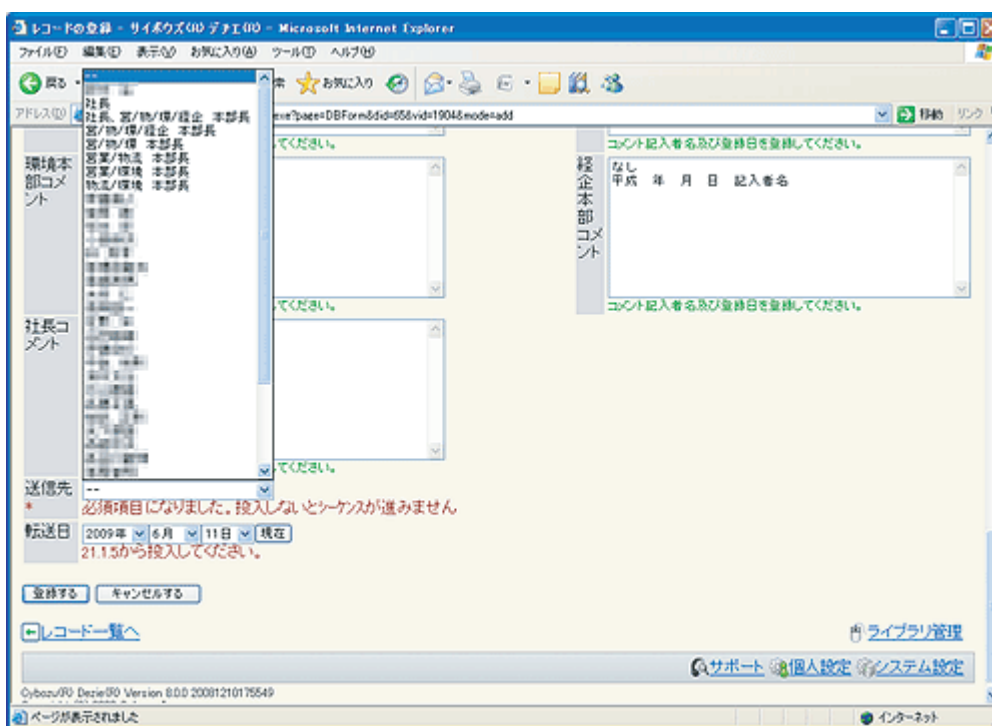
部署を越えたコミュニケーションを円滑にした「お客様折衝記録情報」

「サイボウズ Office」導入1ヶ月後、鈴木室長は「サイボウズデジエ」の導入を進めた。齊藤社長が提唱する「データベースによる情報共有・付加価値の創出」を実践するためだ。データベース化するものは数多くあったが、中でも部署を越えたコミュニケーションを変えたライブラリがある。

「お客様折衝記録情報」と名づけられたそのライブラリは、その名の通りお客様との折衝記録に使われている。登録するメンバーは主に営業部隊だが、現場でのお客様対応の内容も投入されており、報告した内容に対して上司がコメントし、また他部署の責任者がコメントする、というようにワークフロー的な使い方をしている。ここで役立つのが「メール通知」機能だ。



メール通知はレコードの更新ごとに一定のユーザーへ行われるのではなく、特定のフィールドに通知先のユーザーを指定して、フローを回すときにそのフィールドに次の通知先のユーザーを指定するという方法を取っており、これにより通知漏れもなくなりコミュニケーションの徹底が図れるようになった。



運輸業における拠点の予定管理と折衝記録電子化に成功した事例

「お客様折衝記録情報」ライブラリの運用前は、お客様情報は各部署ごとにクローズな状態で保持していたため、他部署がどのようなアクションを取っていたのかわからなかったため、同一ユーザに関する情報の共有化が図れなかった。そのお客様の情報を確認する場合は、営業会議等で把握するため対応が遅れがちになった。

「通知先フィールドに特定のユーザーを指定しておけば、必要なときに必要なユーザーだけがデヂエを見ればよいですからね。登録ユーザーにもその都度通知が飛ぶようにしているので、進捗管理も同時にできます」（鈴木室長）

「サイボウズ デヂエ」が生み出す業務改善

同社の「サイボウズデヂエ」の運用はこれだけにとどまらない。現場で働くドライバーを含め、全社員が積極的に利用できるよう工夫した標語等の投票デヂエ、事業所ごとの車両情報マスター、他のソフトと組み合わせて社員の稼働管理など、実にさまざまな用途でライブラリは増え続けている。

「『プラン 20』の中でどうやりくりしようか、いつも悩むんですよ。不要なライブラリはリサイクルして使ってます（笑）」（鈴木室長）

ライブラリを作るときには、各部署から発案があったもの、又幹部会で審議された項目から作成にとりかかるという。取材に伺った当日も、次のライブラリの構築案が検討済みであるということだった。

目的を持って「サイボウズ デヂエ」を導入しただけでなく、「サイボウズデヂエ」があるから次の業務改善にとりかけられる。齊藤社長が提言した「三ヵ年事業計画」に基づき、着実に、しかもスピーディに業務改善を実践しているさまは、見事というほかない。運輸業界での IT による業務改革の成功者として、ぜひ参考にしたい。