

## 導入事例

## コマツ (株式会社 小松製作所)

12,000人の社内ユーザーを抱える、コマツの情報システム部門。社内ユーザーからの依頼を、どのようにして効率よく対応しているのか？社内ユーザーと部署をつなぐ窓口としてのメールワイズ利用方法とは？

## KOMATSU

会社名: コマツ  
創業: 大正10年5月  
所在地: 東京都港区赤坂2-3-6  
事業内容: 建設・鉱山機械、エレクトロニクス、産業用機械・車両、環境関連システムなどの事業を中心に、住宅関連、運輸・物流などの事業を展開  
http://www.komatsu.co.jp/

## LDAPの導入、コマツの社内システム改革、

国内最大手の建設機械メーカーであるコマツ(株式会社 小松製作所)。「e-KOMATSU」をスローガンに全社的にITの活用に取り組んでいる。社内システムについても変化に合わせて、最新のIT技術を用いた積極的な取り組みを展開している。

その取り組みの一環として、2003年10月よりLDAPを利用したユーザー認証の一元管理(以下、「K-PAS(Komatsu PASSport system)」)を導入した。ホスト、Webアプリケーションを中心に、最終的には海外拠点も含め、全社員のユーザー認証を一元化するという大規模な仕組みである。これにより、ユーザーはIDとパスワードの1つの組み合わせだけで、全てのシステムにアクセスできるようになるのだ。

このシステムの導入・運用を行っているのが、同社の情報システム部門である「e-KOMATSU推進本部」である。30名ほどのメンバーで、全国1本社 7工場、約12,000人の社内ユーザーに対応している。

同社では、「K-PAS」の運用に伴う社内ユーザーと情報システム部門のメールでのやり取りを管理するために、メールワイズが導入された。



## 12,000人の社内ユーザー、対応方法の見直しが必要だった。

コマツでは、社内連絡のほとんどはメールで行われている。海外拠点も多いため、時間を選ばないメールが一番確実に効率的な連絡手段になっている。もちろん社内ユーザーが何かの依頼を行う時も、担当者の個人宛にメールで依頼することが多い。しかし一方では、担当者に依頼メールが集中してしまい、部門での作業の割り振りがスムーズに行えないという問題点があった。

こういった状況を受け、「K-PAS」の導入を機に、社内ユーザーが

らの認証パスワードの再発行や問い合わせの作業を自動化し、また、部署で効率よく対応できるようにしようと考えられた。

「K-PASが導入されるまでは、パスワードの再発行などの問い合わせについては、私を含め2人で対応を行っていました。対象となる社内ユーザーは約3,000人、日に数件の問い合わせだったので、対応できる範囲でした。今回、K-PASを導入すると、新システムの展開に伴って対応する人数が2~3倍、最終的には5~6倍まで増える予定になっています。従来のやり方では、難しいと判断しました。パスワードの再発行の自動化と、社内ユーザーからの問い合わせにグループで対応できる仕組みを構築する必要があると考えました。」(遠藤氏)



コマツ e-KOMATSU 推進室  
ネットワークテクノロジーグループ 遠藤 賢一 氏

## 依頼を部門で共有できる仕組みが必要だった。

パスワードの自動再発行の仕組みは、Notes DBとして作成することにより低コストで対応できたという。しかし、メールを複数人で対応するための仕組みを自社で構築するのはコスト高だったと、紺野氏は語る。

「当初は、パスワード自動再発行の仕組みと同様に Notes DBとして作成しようと考えていました。メールを受信して閲覧するだけの仕組みであれば簡単ですが、どのメールは誰が担当になるのか、誰が処理をしているのか、処理は終わっているのかといった状況管理を行えるシステムとして考えると、開発工数としても1ヶ月ぐらいかかってしまい、費用も高額になることが想像できました。他には、Notesのメールボックスを共有して使うことも考えました。ただ、個人用と共有用のアカウント切り替えには手間がかかり、作業効率も悪くなります。」

「簡単にメールを共有できて、できるだけ安く、開発の不要なもの

はないだろうか。」

紺野氏が考えていたところに、メールワイズと出会ったという。ウェブでメールワイズを知った遠藤氏が「Notes ではなく、この製品（メールワイズ）でやってみたら面白いかも」と紺野氏にアドバイスしたという。3日ほどして紺野氏から報告が来た。「十分使えそうです。これでいきましょうか」と。こうして、K-PASの本格運用と同時にメールワイズの運用も開始されたのである。



コマツ e-KOMATSU推進室  
ネットワークテクノロジーグループ 紺野 元嗣 氏

## 個人宛の依頼で業務を止めたくなかった。

個人で対応していた社内ユーザーからの問い合わせに、グループで対応できるようになったのが大きいと、遠藤氏は語る。「メールを共有できるようになったので、プレッシャーはずいぶん減りましたね。個人宛に来ていると自分がやらなければいけない、というのがあるんですけど、必ず誰かが見ているようになりました。実は、長期休暇の時は事前に連絡して、パスワード再発行業務を止めていたのです。メールワイズを導入して、誰でも対応できるようになり、作業を止めていた部分を上手く回せるようになりました。」

「この製品（メールワイズ）の効果として、一人に作業が集中しないこと。万が一の場合も、他のメンバーがカバーできること。これは非常に大きいです。」（紺野氏）

また、社内からは決まった問い合わせが多く、テンプレート機能は重宝しているという。

「パスワードの再発行などは、ユーザーIDとパスワードの部分を変更して送信するだけ。他の者が対応しても、同じレベルの回答ができるようになりました。」（紺野氏）

コメント機能を使って、メンバー間で作業を依頼する、依頼への対応方法を定める、過去の事例を伝達するなど、メール対応も効率よく行えているという。今後は、パスワードの再発行という限られたメールだけでなく、K-PASに関わる問い合わせは全てメールワイズで管理していきたいと、遠藤氏は語ってくれた。

## 広がる活用。各部門の問合せ窓口を設置したい。

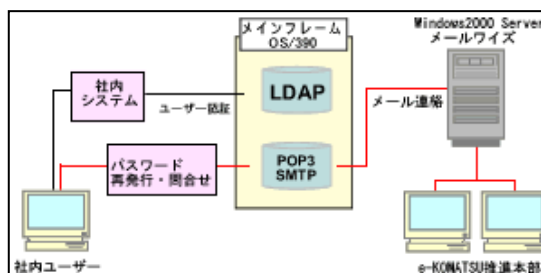
メールワイズの導入開始時、e-KOMATSU推進部内で説明会を行ったそうだ。その場で、全社的に使えるのでは？の声が出たという。同社では会社規模が大きいと、複数の部門が存在し、担当分野も細かく分かれている。誰が何を担当しているかを把握するのは、かなり難しいという。

「質問をしたいと思って、誰に聞けばよいか分からないので、電

話で「この件は誰に聞けばいいですか？」と聞くことや聞かれることが多いんですよ。例えば、人事であればこの宛先、システム系であればこの宛先と、代表のメールアドレスで管理できるといいですね。部内で担当者を振り分けて対応する。全社的な仕組みとして使えるかもしれません。」（紺野氏）

メールワイズが部門の窓口となり、社内の連絡業務がより円滑になる日も近いだろう。

## 基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ

業種別区分:製造業

管理者レベル:兼任管理者

システム概要:[社内サーバー]Windows 2000 Server