

The screenshot shows the Rakuten website interface. At the top left is the Rakuten logo (楽天 ICHIBA). A navigation bar includes categories like 'フリマ', '共同購入', 'スーパーマーケット', 'ケータイ', '購買市場', '専門市場', and 'ランキング'. Below this is a search bar with a dropdown menu set to '全商品で' and a search button. A sidebar on the right features a 'my Rakuten' section with a login button and a '楽天スーパーポイント' section showing a current balance of 1,875 points. The main content area displays a list of categories such as 'ファッション・ブランド', 'フード・ドリンク・ワイン', 'ヘルス・ビューティ', 'パソコン・家電・AV', '生活・インテリア', 'ホビー・ペット・コレクション', 'スポーツ・アウトドア', '新刊本・雑誌・コミック', 'CD・DVD・ゲーム', 'フラワー・ガーデン', '楽天ブックス', and '車・バイク'. A top banner advertises a promotion: 'オリックス・クレジット/楽天共同企画 2,000楽天スーパーポイントをプレゼント!'.

楽天株式会社

「楽天市場」 ホームページ <http://www.rakuten.co.jp/>

サイボウズ デヂエ <http://d.cybozu.co.jp/>

インターネット通販といえば、今後もっとも成長すると予想される分野のひとつ。その最大手のショッピングモールが「楽天市場」である。その「楽天市場」をはじめ、「楽天トラベル」、「楽天ビジネス」といった専門店街を次々と立ち上げ、事業を拡大しているのが楽天株式会社。

その開発本部を中心に、2001年7月より「サイボウズ デヂエ」が活用されている。2003年9月に話題の六本木ヒルズに移転した際に、全体で統一して利用するグループウェアとして「サイボウズ ガルーン」を採用。今回は楽天株式会社での デヂエ 利用状況を、社内情報システム部の中山謙二氏に聞いた。



楽天市場はホームページで商品を販売するオンラインショップが集まるインターネット上のモールで、購買者はホームページに掲載された商品を見て注文をする。出店者は店舗運営者専用ページで商品や顧客、受発注の管理をする。アクセス状況を見ることで顧客の動向を知ることが可能だ。顧客とのやり取りもメールやインターネット上の掲示板を使って行われる。つまり、楽天市場のホームページを介してすべてのビジネスが展開しているのである。楽天市場は日本最大のオンラインモールとしての地位を確立してから久しく、いまでは 13,000 店を越える店舗が出店し、常に 600 万点ちかい商品が取り扱われている。もはやインターネットでショッピングをする人なら知らない人はいない存在といえよう。しかも今後もオンラインショッピングは急成長を続けていくと予想されている期待の業界だ。

その楽天市場を運営しているのが楽天株式会社である。1997 年に設立し楽天市場を展開して以来急成長を続け、「楽天トラベル」、「楽天ビジネス」など次々と専門店を増やしている。

これらのシステムを構築、維持しているのが開発本部だ。そして、そこで様々なデータを管理するツールとして使われているのが「サイボウズ デヂエ」である。

「当社では今年 9 月の本社移転を機に、これまでそれぞれのところに点在していた関連するグループ会社も統合しました。そのとき、本社および関連するグループ会社で『サイボウズ ガルーン』を導入し、全体で情報共有を進めました。

しかし、それより前から開発本部ではデヂエを導入していたのです。正確に言えば 2001 年 7 月、つまりデヂエが登場する以前ですね、前身である『DB メーカー』の時代から当社の開発本部で使っていました。実は、導入した時の担当者は私ではなかったのでその経緯は知らないのですが、いまでは開発本部のあらゆるデータを管理するのに デヂエ が使われているという状況です。」(中山氏)

申請日時	社員番号	氏名	よみ	組織名	内線番号	雇用形態	アカウント
2003/9/26							
2003/9/26							
2003/9/26							
2003/9/25							
2003/9/25							
2003/9/25							
2003/9/25							
2003/9/25							
2003/9/25							

「デヂエ を日常的に使っている理由は、まず見やすさですね。データが見やすいので、Excel よりもこちらを使ってしまいます。もうひとつはデータに変更があったときにメールで通知してくれる機能です。情報がプッシュされて送られてくること、これが大きいポイントです。この機能によって使い方が広がりました。」(中山氏)

メール通知機能を上手く活用している一例が、アカウントの管理だ。六本木への移転後、扱うアカウント数が約1000と格段に増えてしまった。

「移転にあわせて、サイボウズ、LAN、メール等について、統合した付与基準でアカウントを作るようにしました。その管理に デヂエ を使っています。」(中山氏)

アカウントというとシステム管理にだけ関係する話と思いがちだが、名刺にもメールアドレスは印刷するので、総務部にも関係する。したがってアカウントの管理システムは、総務部も連携する形で作られている。

「このライブラリには、申請日時、社員番号、氏名、よみ、組織名、内線番号、雇用形態、アカウントといったフィールドがあります。氏名など必要な情報を誰かが入力すると、アカウント作成者にメールで知らせが届き、アカウントを発行します。アカウントを発行したら次は総務部の担当者にメールが届き、名刺を発注することになります。ネットワークの管理と名刺作成は別の部署の仕事になりますが、実は連携しなくてはならないこと。当社では、デヂエ を使うことでそれを解決しているんです。この機能のおかげで情報が伝わらなかったというミスがありませんね。会社の移転で管理しなくてはならない社員数が一気に増え、作業がたいへんになりましたが、デヂエ のおかげで混乱もなくスムーズに進んでいます。」(中山氏)

こういったアカウントは、移転前には特に厳密に管理されていなかったという。デヂエでアカウント情報を一元管理することで、かなり効率的になったということだ。



開発本部が デヂエ で扱っているデータは、多岐にわたっている。例えば、プロジェクトの進捗管理。どのプロジェクトが順調に進んでいるか、どこかで遅れは発生していないかなど、デヂエ で確認できるようにしている。

また、同社で運営しているサービスのトラブルも重要なデータだ。サービスで起こったトラブルに迅速に対応できるようにと、トラブルの内容や対処法を デヂエ に蓄積されている。

「イベントの出欠の確認、夏休みや冬休みの取得スケジュール調整、緊急連絡先の管理なども デヂエ で行っています。例えばイベントの出欠の運用だと、出欠を管理する人がさっとライブラリを作って、あとは各自がそのライブラリに自分の出欠を記入するだけです。こういった簡単な出欠確認がデヂエだと非常に楽になります。集計も簡単ですね。何か管理することがあれば デヂエ を使っていますね。」(中山氏)



このようにあらゆることで使われている結果、ライブラリ数は40～50と多い。開発本部のメンバーは約90名。派遣社員を含めても180名程度なので、このライブラリ数は非常に多く、サイボウズ デヂエの利用の活発さを物語っている。

「活発に使われているのは、本当に手軽に作成できるから。本当に自由にポコポコいじるだけでできるので、お手軽だということです。他の部署ではEXCELで管理しているものを、開発本部では デヂエ で管理していますね。」(中山氏)



今のところ、開発本部を中心に デヂエ が活用されている。ほかの部署では Excel での情報管理が多いという。だが、中山氏は、いずれは同社全体で デヂエ を使いたいという希望を持っている。

「全社に デヂエ を公開できたら、使い方はおまかせで好きに自由に使ってほしいと思っています。Excel をデータの管理に使うよりも デヂエ を使うほうが便利ですから。しかも本格的にデータ管理できるのに、使い方は簡単でブラウザ画面からフィールドの作成も容易にできてしまいます。画面も親しみやすい。専門知識など必要なくても簡単に使えるので、営業部のようなところこそ、使いこなしてほしいと思っています。デヂエなら Excel にはできないさまざまなデータの利用法があります。将来的には デヂエ を、全社導入しているグループウェアの ガルーン と連携させて活用していきたいんですよ。」(中山氏)

ただ デヂエ は今のところ サイボウズ ガルーン とユーザー情報を共有できないために、現状のまま デヂエ を全社導入するとユーザー設定に手間がかかり、ユーザーも使いにくいことになる。中山氏はその問題が解決するのを心待ちにしている。



基本情報

システム概要図

利用製品	サイボウズ デヂエ (プラン 60) サイボウズ ガルーン (1,200 ユーザー)
業種別区分	その他サービス業
管理者レベル	専任管理者
システム概要	[サーバー] FreeBSD [クライアント] Windows クライアント
ネットワーク	各拠点は 専用線で結ばれている。

