

サイボウズ® Office 6 導入事例

株式会社シンコーハイウェイサービス

利用人数 : 50人
 ホームページ : <http://www.sincohighway.co.jp/>
 利用製品 : サイボウズ Office 6
 サイボウズ Office 6 ワークフロー
 サイボウズ Office 6 報告書
 サイボウズ Office 6 プロジェクト
 サイボウズ デヂエ

各営業所に分散されていたクレーム情報、顧客情報、案件進捗を共有できるようになり、クレームやトラブル対応時間が 1/3 になった。「サイボウズ Office 6」で会社の信頼度が上がった。

～交通規制のプロとして、工事時の安全と安心を提供～

株式会社シンコーハイウェイサービスは、高速道路及び一般道路の道路工事に伴う交通規制業務を請負う会社。「規制のプロ」として工事・作業時の安全と安心を提供している。

1994年に当社を設立。その後、首都圏に次々と営業所を開き1998年に横浜営業所、2001年に八王子営業所と浜松営業所、そして2002年には埼玉営業所と、順調に規模・業績を拡大してきた。

「サイボウズ Office」シリーズの導入は、2001年の「サイボウズ Office 4」が最初。以来、2002年の「サイボウズ AG」、2003年の「サイボウズ Office 6」と着実にバージョンアップを重ね、社内での情報共有・意識共有のために積極活用している。「サイボウズ Office 6」までバージョンアップを重ね、営業戦略支援ツールとして社内だけでなくはならないものとなっている。

導入前の状況

～偶然知ったグループウェア。

コストパフォーマンスとインタフェースで、サイボウズを選択～

サイボウズ導入の経緯について、社内情報化推進の要として活躍してきた業務部安全課課長 城戸 弘幸氏は次のように語る。

「当初、弊社では情報の共有化はまったくと言っていいほど行われておらず、各営業所、各部署に情報が分散している状況でした。改善のために営業をはじめとした部署で報告書を作成し、FAX で情報をやりとりしていたものの、どうしてもうまく連絡ができなかったり必要な情報が漏れたりとお客様にもご迷惑がかかるような状況でした」（城戸氏）

こうした状況を危惧した社長から「顧客管理ソフトで情報を共

有できないか調査してほしい」という依頼を受けた城戸氏は、さっそく調査を開始。さまざまな顧客管理ソフトを調べてみたものの、要求に見合うものはなかった。丁度そんなとき、マイクロソフトのユーザーメールを見て初めてグループウェアの存在を知る。それがサイボウズ導入のきっかけとなった。



▲業務部安全課課長 城戸 弘幸氏

導入の決め手

「一応見積もりをしてもらったのですが、コスト的に満足できるものではありませんでした。より価格の安い優れた製品を求めてインターネットであれこれ探すうちに出会ったのが、サイボウズです」（城戸氏）

導入の決め手は、価格面での優位性だけではないという。

「親しみやすいユーザーインターフェースも大きなポイントでした。とにかく使い勝手がいい。また、いい意味で仕事仕事してないところにも好感が持てましたね」（城戸氏）

サイボウズは、60日間無償で試用できるのですぐに社長、営業課長と城戸氏の3人で試用を開始。使用感もよく、「これなら」ということで、試用後わずか1ヶ月で導入を決定しました。

サイボウズ® Office 6 導入事例

導入教育

運用にあたって、とくにユーザー教育などはなかったという。

「所属長を集め、プロジェクターで実際の画面を見せながら 1 時間ほど製品の概要を説明しただけで、教育と言えるようなことは何もしていません。運用ルールも、『朝一回はサイボウズを開いてください』、『退社時は退社ボタンを押して帰ってください』という 2 つを決めただけで、それ以外はとくに設けませんでした。大きな会社は決まり事に慣れていますが、小さな会社は慣れてないので、まず導入してみたら、何が必要かを考えるようなスタイルにしました」（城戸氏）

バージョンアップ状況

導入以降のバージョンアップ経過およびそれぞれのポイントをまとめると次のようになる。

2001年 9月：「サイボウズ Office 4」の導入

報告書を書いて、各営業所の営業情報の共有化を図ることを第一とした。

「サイボウズ Office 4」では、自分宛での最新情報やコメントを書くとき、各アプリケーションに探しに行く必要があったので、報告書が新しく通知されてないか自分で確認する必要があった。グループウェアとは何かを理解させるのに精一杯だった。

2002年 7月：「サイボウズ AG」へバージョンアップ

「サイボウズ AG」になって個人のトップページに最新情報が通知されるようになった。双方向のコミュニケーションが可能となり情報共有が定着した。電子決済機能の「ワークフロー」取り入れ、みんなが「サイボウズ AG」を使わざるを得ない環境になり、一気に利用が促進された。

2003年 7月：「サイボウズ Office 6」へバージョンアップ

「サイボウズ Office 6」になって次に何の作業を行うかがすぐにわかるようになった。情報共有の定着に業務効率化がプラスされた。所属長以外は個人のメールアカウントを廃止し、社内の連絡はすべてサイボウズの「社内メール」で行うようにルールを決め、社内メールの利用率がアップした。

導入効果

横の情報共有化により、業務のムリ・ムダが省けた以上の効果があった。

信頼度アップ

各営業所に分散されていたクレーム情報、顧客情報、案件進捗を共有できるようになり、クレームやトラブル対応時間が 1/3 に。会社の信頼度が上がった。また、全体の情報がすぐわかるので、営業戦略もすぐにたてられるようになった。

業務効率化

「1 対複数」の電子会議ができるようになり、会議時間が短縮されてきた。電子決済機能により、稟議書を紙（FAX）で回してから決済までの時間が大幅に縮小されると同時に経費管理意識の向上がみられた。スケジュールにより、メンバーが社内にいるかどうかがすぐに分かりスケジュール確認の手間が減った。在籍確認機能により在籍・不在の確認が出来るため、不在状態での電話の回数が減ってきた。

活用方法 ～報告書～

報告書には、各営業所間の顧客案件管理に利用している。担当営業は訪問ごとに報告書を出している。

「報告書の使用の効果は 2 つある。
1 つめは、各営業所や部署ごとに分散していた顧客などの情報が集約されたことで、従来なら 2、3 日かかっていたトラブルやクレームへの対応が、即日対応できるようになったこと。
2 つめは、それらの報告をもとにした営業戦略の立案ができるようになったことである。

「総合的に成果として大きいのは、情報共有スピードが向上した事により、会社の信用度を上げやすくなってきたことです。営業担当には、外からも報告書があげられるようにノートパソコンを持たせています。営業は日によって往訪の合間に時間がありますから、帰社して全て報告書を作成することは大変でも、その場でやれば業務効率が向上できますし、情報も暖かさを失わないのではないかと思います」（城戸氏）

現在、報告書へのフォロー文は、ある程度上司の判断が必要になってくるレベルの内容に限られている。しかし、城戸氏はお客様との間の課題や出来事は、大小にかかわらずすべて残していきたいと考えている。

サイボウズ® Office 6 導入事例

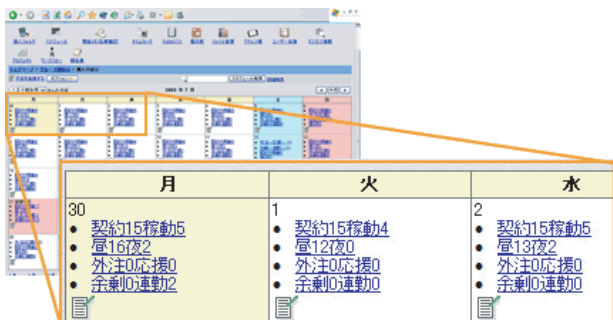
「報告する内容が重要かどうかは担当が判断することではありません。社長や役員、そして情報使用者が決めることです。情報提供者が重要かどうかを判断する事は、とても危険な事です。大小総合的に情報が集まることによって、顧客対応のレベルもあがり、思わぬところに重要な情報があるかもしれませんから。でも、毎朝全ての報告書をチェックしている社長は、ますます大変になるかもしれません。(笑)」(城戸氏)



▲報告書利用例

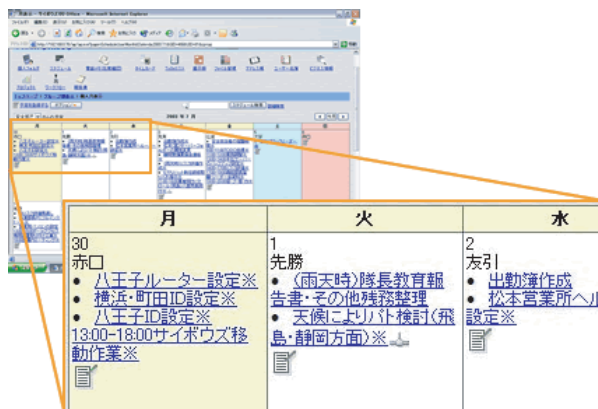
活用方法 ～スケジュール～

「スケジュール」では、各営業所共有ユーザーを作成し、各営業所にて自由に使って貰っています。中には、壁に掛けてある月間行事予定表が真っ白になっている営業所もあります。また現場の稼働状況を入力させる事により、所長などが当月の簡易売上げ等の管理をしている営業所もあるそうです。



▲スケジュール(グループ)画面

ユニークな使い方としては、スケジュールのタイトルに「※」や「☆」「△」をつけることで上司が見て進捗状況が一目でわかるようにしていることだ。



▲スケジュール利用例(個人)画面

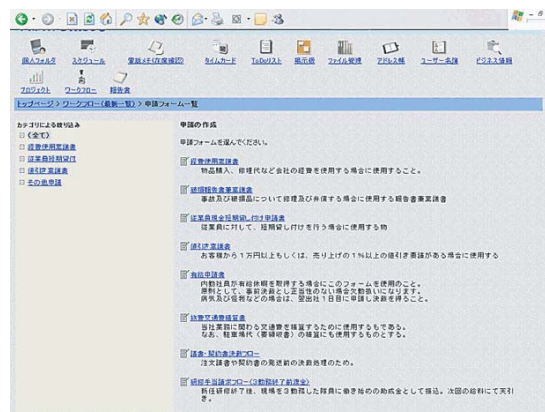
「導入前は、スケジュールは個人個人で管理していたので、共有されていなかった。現在、外出や休暇予定は、全員が入力できるようになったので、メンバーが社内にいるかどうかだけは分かるようになりました。今後は、社内での会議スケジュールの共有など、活用の幅を広げたいと思っています」(城戸氏)

活用方法 ～ワークフロー～

サイボウズによる電子決済になる前は、稟議書は紙ベースだった。本社と営業所をファクシミリで連絡していたため、決裁時間は2~3日かかっていた。また今稟議書がどこを回っているか分からなくなることもしばしばだったようだ。

「ワークフロー」を導入して効果は2つあった。まず直接的な効果としては、稟議書の決裁が遅くて翌日と、目に見えて時間短縮され、稟議書が紛失することもなくなったこと。また間接的な効果としては、サイボウズ利用率が一気に上がったことだ。

「『ワークフロー』には、稟議書の他にも、人事関連や金銭出納関連などの決裁もあります。だから、サイボウズを使っていなかった人も、使わざるをえない」(城戸氏)



▲ワークフローツール画面

サイボウズ® Office 6 導入事例

活用法 ～社内メール～

最近になってよく使われるようになったのが「社内メール」である。それまでは、社内の連絡はEメールか電話による「1対1」の方法に限られていた。そのため、普段の業務連絡は必要最低限で、会議の時間は非常に長かったという。

それと比べ、「社内メール」は、複数のメンバー、「1対多」で連絡ができることと、場所や時間を選ばない特徴がある。「社内メール」を使うようになって、ふと頭によぎるような業務の課題や顧客への対応方法など、話す機会は格段に増えた。会議の時間も目に見えて半減した。

「よく使われるようになった背景としては、『サイボウズ AG』（『Office 6』の旧バージョン）になって、自分に関係する情報の通知が一箇所に集約されたことが大きいです。発信した情報の反応がすぐに分かる双方向なコミュニケーションがとれるようになったからです。また『Office 6』になって、『メッセージ』が『社内メール』に名称が変わったのも分かりやすくなったと思います。具体的な効果としては、トータルの会議時間の長い人で12時間が5時間くらいに！内容もずいぶん絞り込まれてきたように感じます」（城戸氏）

運用上の工夫

短期間で確実にステップアップし、社員全員が使うようになったその秘訣を聞いてみた。

活用を促進させるための工夫として当初はインターネットを無制限で開放し、パソコンの使用そのものに慣れてもらったという。それが功を奏してパソコンの使用自体は数ヶ月で身近になったものの、グループウェアの使用が定着するまでにはそれなりの時間を要したという。

「うちは、設立してまだ日が浅く、社長を始め若い人が多い。そのためパソコンに対して拒否感がなかったのも大きい要因だと思います。そうはいつでも、やはり利用度をあげるには苦労しました」（城戸氏）

最初は、堅苦しくならない雰囲気になるよう注意したそう。例えば、サイボウズに書き込む言葉使いは口語体になっている。また、「掲示板」で皆の気を引くようなボーナスや夏期休暇について告知し、サイボウズを見る癖作りをした。

次に、利用度をあげるために気をつけていることは2つある。ひとつめは、一気に効果をあげようとはせず、いくつかステップを考へること。もうひとつは、使ってくれる人をお客様とし、どうやって商品（サイボウズ）の良さを伝えられるかを考えることだ。

「それでもどうしても使ってくれない人もいます。個人個人のニーズからいうとグループウェアは必要ないかもしれない。でも、会社全体でこういうメリットがあるんだ、ということをも身近な例を作り何度も説明しました。その人が少しでも書き込みをしてくれた場合には、必ず私からフォローをいれています。最近はいよいよ社内メールやフォローへの書き込みは多くなってきています」（城戸氏）

運用上のルール

「初めから運用ルールを決めてしまうと、浸透するものもなくなる。うちはユーザー規模が50人程度なので、運用しながら必要なルールだけ決めていきました」（城戸氏）

運用ルール 5箇条

- * 朝1回はサイボウズを開いて社内ニュースを読みましょう。
- * 退社時は、[退社]ボタンでしっかり告知しましょう。
- * 社内連絡は「社内メール」を使いましょう。
- * 外出と休暇のスケジュールは必ず入れましょう。
- * 「ワークフロー」は必ず事前申請する。事後の決裁は禁止。

※ 付帯規則（稟議規定より抜粋）

<10万円以下の申請>

最終決裁者の決裁処理の猶予は申請翌日の午前中まで。決裁しないのであれば、OKとみなして、最終決裁者責任にて購入してよい。

<10万円以上の申請>

翌々日の午前中まで。決裁が無ければ購入してもOK。

ユニークなのは、「ワークフロー」のルールだ。

決裁までの時間を短くするために、申請してから決裁までの期間を決め、その期間中に何も返答がない場合には承認とみなすとしている。そのため、「申請途中で承認猶予期限が切れた時、その購入物が会社経費での購入が不適当と社長より判断された場合、承認予定者が自腹で払う」というルールもある。今のところ、このルールを適用された人はいないとのことであるが、このようなルールのおかげで承認者がきちんと「ワークフロー」を確認するようになったことも、メリット効果のひとつにあげていこう。

「職員の業務を締めるのなら、上司の首も締めなさい。役職者だからといって怠けるな！忙しいと言う言葉は、職務怠慢の現れである」（城戸氏）

今後の展望

堅苦しいことを言わず、使いやすい雰囲気をつくることで、着実に広がってきたというサイボウズの利用。社内における浸透という、いわば第一のステップを終え、これからはより有効活用することが目的の、第二ステップが控えている。その点について城戸氏は次のように語る。

「一言で言えば、無駄な会議をなくし、内容・質そのものを高めることが今後の目標です。『Office 6』にバージョンアップしたのも、そういった目論見が実現できる、と踏んだからです。例えば、『スケジュール』のフォロー機能などをさらに活用して、その会議で行う報告や資料を事前に目を通しておいたり、細かい打合せや根回しのようなことを事前に行って会議の時間を極力少なくすることです。当社の会議が全て無くなれば、賞与一回分の経費は浮くはず。また、スケジュールとToDoの連携機能などももっとうまく活用して、内容の濃い、効率の良い仕事をすることがこれからの課題です。こうしたことが実現して初めて、サイボウズにかかるコストが回収できるのではないのでしょうか」（城戸氏）

目指す業務効率のアップ。その上にさらに最終目標が控えている。

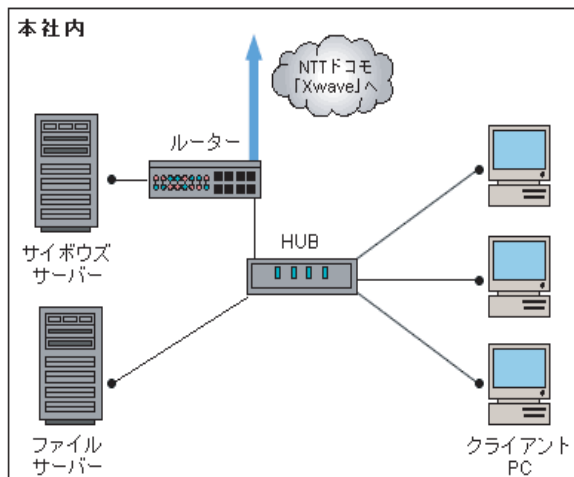
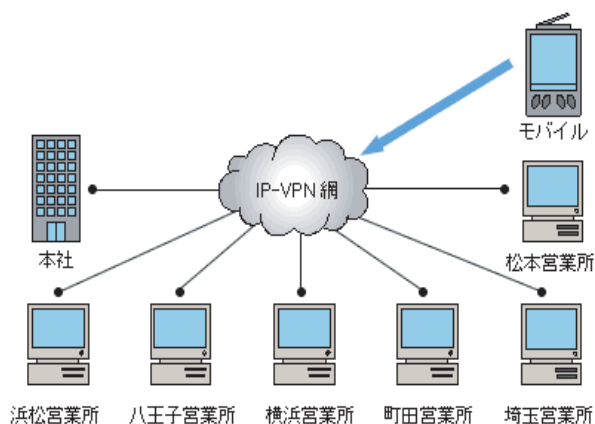
サイボウズ® Office6 導入事例

「最終的な目標は、社長がサイボウズの中をのぞくだけで、場合によっては自宅などで情報をチェックするだけで、正しい経営判断ができるような環境をつくり上げること。そのためにはもっと多くの社員に、密度の濃い使い方をしてもらおうことが大切だと考えています」

ステップ バイ ステップで一歩ずつ着実にレベルアップ。シンコーハイウェイサービスの情報化は、城戸氏をはじめとする牽引者のもと、堅実に、確実に進んでいる。

システム概要

<h3>ネットワーク</h3>	<p>本社と各営業所は、IP-VPNで結ばれている。モバイルからのアクセスだけは、NTT ドコモの法人向けリモートアクセスサービスである「XWave」を利用し、セキュリティを高めている。サイボウズ Officeおよびデジエのサーバーは本社内にあり、安全課が管理。FOMAを使ったモバイルシステムも利用している。</p>
-----------------	---



▲システム概要図