

サイボウズ® Office 6 導入事例

株式会社サーベイリサーチセンター

利用人数	: 101~200人
利用製品	: サイボウズ Office 6 基本セット サイボウズ Office 6 年間継続サービス サイボウズ Office 6 プロジェクト サイボウズ Office 6 報告書 サイボウズ Office 6 ワークフロー サイボウズ Office 6 シンク サイボウズ Office 6 ケータイ サイボウズ Office 6 ポケット

総合調査会社である同社では、年間 1,500 も実施されるプロジェクトの進捗管理だけでなく、ISO9001 の品質管理工程チェックに「サイボウズ Office 6」を利用。詳しい利用方法をご紹介します。

～さまざまな調査手法で、現代社会を写し取る～

株式会社サーベイリサーチセンターは完全独立系の『総合調査会社』。全社で年間 2000本以上のアドホック調査、プロジェクト業務を実施しており、対応分野は、マーケティング・リサーチ、社会・世論調査に都市・交通調査と幅広い調査を行っている。主なクライアントは、官公庁や自治体、シンクタンク、民間企業などバランスよく構成されている。また、新たな調査手法として近年注目されているインターネットリサーチやモバイルリサーチにも積極的に取り組んでいる。

同社では、プロジェクトの進捗状況や各部署に分散する企画書・報告書などの情報を共有するために、「サイボウズ Office 6」を全社導入。業務効率改善のための必須ツールとして IT 部会を中心に、全社規模での活用を推し進めている。

導入前の状況

～ノーツを導入するも定着せず

～業務改革に向けノーツを導入するも、定着には至らず～

株式会社サーベイリサーチセンターは、全国に9事業所を展開し、全国ネットでのクライアントサービスに対応している。時期によっては 300 以上のプロジェクトが同時進行している。

多忙を極める同社で 1997年よりグループウェア導入の検討が始まった。

「グループウェアを導入して、業務改革を推進せよ」とのトップダウンの指示がきっかけだった。

「社長から指令が下って、社内に『グループウェア検討委員会』が立ち上がりました。そのときには、『サイボウズ Office 2』（「サイボウズ Office 6」の旧シリーズ）とマイクロソフト

社のExchange Server、ロータスノーツの三製品で比較検討。導入実績や機能面などを総合的に検討した結果、選ばれたのがロータスノーツでした」（落合氏）



▲マーケティング部業務支援グループグループリーダー
落合 哲氏

自由にカスタマイズできることが最終的な決め手となったロータスノーツだが、カスタマイズには専門知識が必要となるため、外部の業者にグループウェアの構築を依頼。ところが、業務フローを熟知した同社社員の意見が十分に採り入れられないまま構築が進んだ結果、使い勝手が悪く、機能にも制限のある不十分なものができあがってしまう。

「当初の目的であった企画書や議事録の共有に至らなかったのはもちろん、掲示板なども更新する人がいなかったため、誰もさわらなくなりました。見たいと思う情報が無い。それが、ノーツが根付かなかった原因ですね」（松下氏）



▲マーケティング部部長 松下 正人氏

サイボウズ® Office 6 導入事例

導入・バージョンアップの決め手 ～選択基準は、共有、簡単、使いやすさ

～使えるグループウェアを求めてサイボウズに出会う～

本当に使えるツールを求めて、新しいグループウェア探しが始まりました。

「マーケティング部の仕事は、ひとつの調査をチームで行うことがほとんどです。そのため、プロジェクトの進捗管理ができるものを重点的に探しました。マイクロソフト社のProject 2000なども試してはみましたが、使いこなすのがとても大変という印象があって断念。本命として浮上してきたのがサイボウズでした」（松下氏）

キーワードは、共有、簡単、使いやすい。選択の基準はそこにあった。

「サイボウズの『プロジェクト管理 4』を試用してみたところ、これならいけるのではないかと思い、最初は部内の 7名くらいで情報共有してみました。その後、30名くらいにメンバーを増やし、使用感などをあらためて確認。OK ということで導入に踏み切りました」（落合氏）

こうしてマーケティング部単独で「サイボウズ AG」（「サイボウズ Office 6」の旧シリーズ）導入が決まったのが 2002年の 5月。「サイボウズ AG」シリーズが新しくリリースされたばかりの時期だった。それに伴って、頓挫してしまった IT 部会を再び立ち上げて、社内の「ナレッジ推進」を再検討。まずマーケティング部内で、ノーツから『サイボウズ AG』への全面切替が敢行された。「プロジェクト管理ができる」と社内で評判になり、次第に広まっていった。

その後、全国 8箇所の拠点をつぶす VPN 網が整備されたのを機に、全社レベルで導入。さらに、2003年 7月の最新バージョンのリリースと同時に、「サイボウズ Office 6」へのバージョンアップが行われた。

「バージョンアップを行うのに一番大きかったポイントは、『プロジェクト』に検索機能がついたことです。とくに、うちの部内では業務の進捗やチェック項目の管理はすべて『プロジェクト』で行っているため、すぐにも移行したいというのが正直な印象でした」（落合氏）

社会情報部リサーチ1課課長の半田 文浩氏は、『サイボウズ Office 6』について、確かに使いやすくなったという。

「特に『ToDo』と『スケジュール』が連携したことは、非常に便利だと思います。また、『電話メモ』を外出先で確認できるのも、私のように外に出ることが多い人間には大きなメリットの一つですね」



▲社会情報部リサーチ1課課長 半田文浩氏

導入教育 ～導入教育は特に行わず

～メール連絡のみで、「導入教育」なし～

2002年サイボウズ導入にあたり導入教育は特に行っていません。

「メールで全員へ連絡しただけです。新入社員が入社した時も、隣の席の人が簡単に説明するだけで、すぐに使い始めます。何かわからないことがあると掲示板の「サイボウズ相談室」へ質問を書き込むと、担当者だけでなくわかる人がすぐ答えてくれます」（落合氏）

2003年の最新バージョンへの移行時も詳しい説明なく、スムーズに行われた。

「サイボウズの製品を使って 1年になるので、最新バージョンへの移行は別に問題はありませんでした。当初、インターフェースの違いに戸惑った社員もなかにはいましたが、『使えばわかる』操作感で、すぐに適応できました」（落合氏）

導入教育 ～導入教育は特に行わず

～『プロジェクト』を中心に業務の進捗状況を管理～

ISO9001 の品質管理を担当している品質システム部の星野 恵里氏は次のように語る。

「私は ISO9001 に関わる情報の管理、社員への連絡にサイボウズを利用しています。従来は電話や FAX で行っていたことが、『サイボウズ Office 6』で行えるようになったのは、非常に便利だと思います。とても重宝しています」（星野氏）



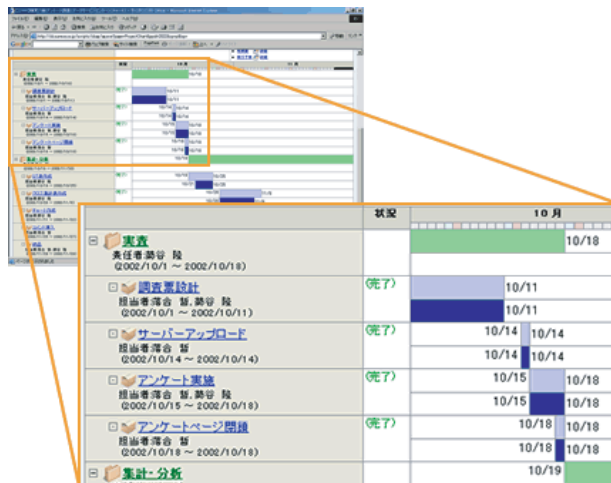
▲品質システム部 星野 恵里氏

全社的に見ても「サイボウズ Office 6」の使用感は、おおむね好評のようである。

サイボウズ® Office 6 導入事例

【参考資料】サイボウズ導入 3ヶ月後に実施した利用実態調査より

大阪事業所	掲示板で、他事業所の業務状況、業務の進め方がわかるようになった。
社会情報部	プロジェクト管理で、営業側から製造側に円滑に業務を引き継げるようになった。
社会情報部	部署内共通のファイルを管理している人のPCが立ち上がっていないと利用できなかったのが、サイボウズのファイル管理だと自分のPCが立ち上がっていると利用できるようになった。
社会情報部	ケータイで、外出中にメール、電話メモなど急ぎの用件にすぐに対応できるので助かっています。



活用法「プロジェクト」

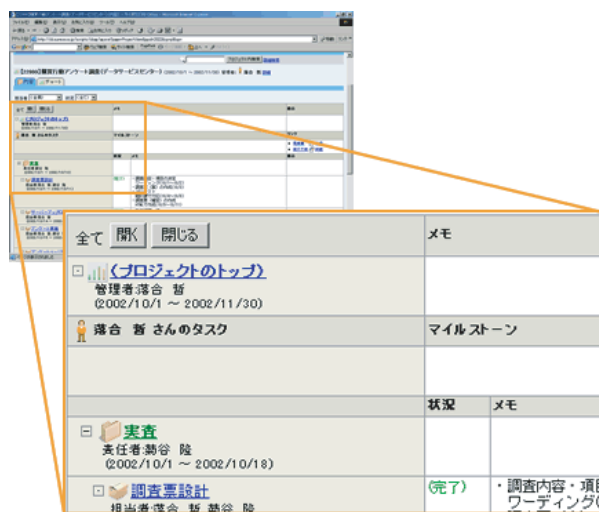
～ISOの工程チェックと全体の進捗管理に

「新しい案件が発生するごとに受注担当者が、『プロジェクト』を新規登録します。その際、タイトル、つまり業務名称の前に必ず【業務番号】を入れるといった所定のルールにしたがって登録を行います。それをもとに各プロジェクトの進捗状況を管理。データはそのまま ISO9001 の工程検査チェックリストに活用しています。こうして登録された『プロジェクト』を見て、プロジェクト担当者はメンバーに業務を割り振っていきます」（落合氏）

このように情報が蓄積された「プロジェクト」は ISO9001 の工程検査チェックリストとして、各工程の進捗をリアルタイムに把握するためのツールとして活用されている。

【参考資料】「利用者の声」～サイボウズの利用実態調査より「プロジェクト」に関する感想

マーケティング部	業務スケジュールの進捗確認、工程検査チェックで活用。チームで情報をシェアできる。
	以前の手書きより手間が省けている。
社会情報部	スケジュールの進捗、課内の業務管理に便利。ISOの書類としても有効である。



活用法「ワークフロー」

～報告と対応策の回覧に

マーケティング部では「ワークフロー」を利用して、クレームや業務トラブル、スケジュール遅延などの報告と対応策を記述して回覧している。

「実際には、『ワークフロー』では正報告書があがってくるより先に、耳に入ることは多いです。でも『ワークフロー』によって、確実に連絡が行き渡るようになり、同じミスがおこることもなくなりました」（落合氏）

また最近では、勤怠などの申請を「ワークフロー」に移行し始めた。今後全社で「ワークフロー」を利用していく予定だ。

サイボウズ® Office 6 導入事例

活用法「報告書」

～営業案件の引き合い状況の把握

最近「報告書」の利用も増えてきたという。営業に上がってきた引き合いなどはすべて「報告書」に載せるようにしている。

【参考資料】 「利用者の声」～ サイボウズの利用実態調査より「報告書」に対する感想

マーケティング部	情報の共有化を最も感じるシステム。
大阪事務所	本社の営業、引き合い状況が分かり非常に参考になる。
社会情報部	発信者に対して閲覧者からのアドバイスをもらえる。

活用法「報告書」

～営業案件の引き合い状況の把握

～利用実態調査を実施し、社内ニーズを検証～

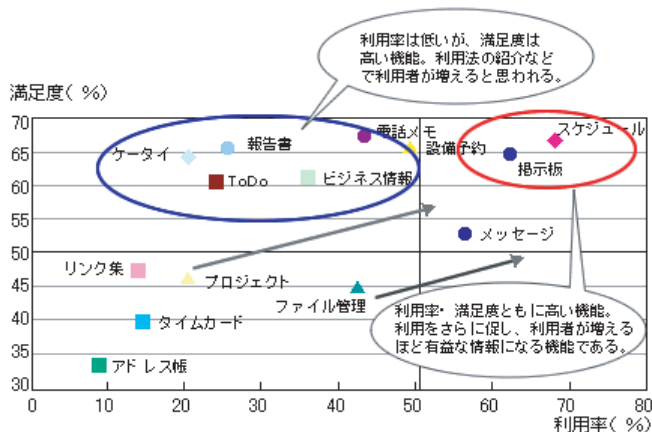
基本的なアプリケーションは特に教育や指示をしなくても多くのユーザーに活用されている。しかし、その一方で「使っている人間と使っていない人間の温度差も大きい」と半田氏という。

「使う使わないの問題と同様に、拠点間の温度差や利用率の違いをどう解消し、ギャップを埋めていくかも、これからの課題でしょうね」（半田氏）

そのために、現在利用者の利用状況やニーズを調べている最中である。

会社では、「Office 6」にバージョンアップする直前、IT 部会のメンバーが中心となってサイボウズの利用実態調査を実施している。ユーザーの意見・要望の吸い上げを行うと同時に、「サイボウズ」が有効活用されているかを検証し、より有効に活用してもらうための方策を探ることが目的だ。

【参考資料】 各機能別利用率・満足度 ～ サイボウズの利用実態調査より



今後は、この調査を元に満足度の高いアプリケーションの利用方法を利用率の低い各拠点に説明して回る予定だ。

「現在、メーリングリストから『掲示板』への移行を進めている最中ですが、メーリングリストのときに比べ利用は激減しています。もちろん、使えることを知っている人は『Office 6』使ってくれているのですが、口で言っただけではメリットの実感は難しいですからね。そういう意味で教育は必要でしょうし、少し強制的に使ってもらうことも、これからは必要かもしれません」（落合氏）

運用ルール

～最低限のルールによる効果

～最低限のルール化で、新たなルールの“自生”に期待～

ゆるやかな縛りで自然な浸透を図ってきた同社のルールを一部紹介しよう。

社内メール

- タイトルの頭に【緊急】、【重要】、【告知】、【募集】といったそのメールの属性を示す文言をつけることで緊急性・重要度などを通知する。

[目的]

受信者の注意を喚起すると同時に、必要なメールが埋もれてしまうのを防ぐ。

ファイル管理

- 全員に関係のある「総務」のフォルダだけは常に購読するよう設定。
- 拠点ごとに「企画書類」、「見積もり」、「調査票」、「見積書」という4つのフォルダをつくって、ファイルは必ずその中へ入れる。

[目的]

通知漏れを防止。

掲示板

- サイボウズに関する質問は掲示板にあげる

[目的]

情報を溜め、将来 FAQ のようなナレッジツールとして利用。

この中で特にユニークなのは「掲示板」である。「サイボウズ」に関する質問には、担当者だけが答えているわけではない。「掲示板」の質問に気付いた人が積極的に答えているようだ。

「ルールで規定しているのはそれだけで、あとは各事務所の運用に任せています。各拠点で実際に使ってもらって、そこで新しいルールのようなものができれば、場合によっては、それを全社ルールとして適用することもあるかもしれません。ある意味、それが理想ともいえますね」（落合氏）

このことについてマーケティング部研究員 田村 祐樹氏は次のように述べる。

サイボウズ® Office 6 導入事例

「現在は、ようやく IT 部会のなかで大枠が決まった段階で、ルール化はこれから。細かい部分まで規定し過ぎることで、誰も使ってくれなくなった前回の轍は踏まないように、というのが私たちの考えです。同時に、活用の進まない人に、使える、便利だ、というのをどうわからせるかに知恵を絞っているのが、いまの状況といえます」



▲マーケティング部研究員 田村 祐樹氏

今後の展望

～サイボウズによる情報の一元化

～業務改革実現のため、サイボウズによる情報の一元化をめざす～

全社レベルでの本格活用に向けて、始動した同社。必然的に IT 部会メンバーの果たすべき役割もより大きくなりつつある。またクリアしていかなければいけない課題も明確になってきた。

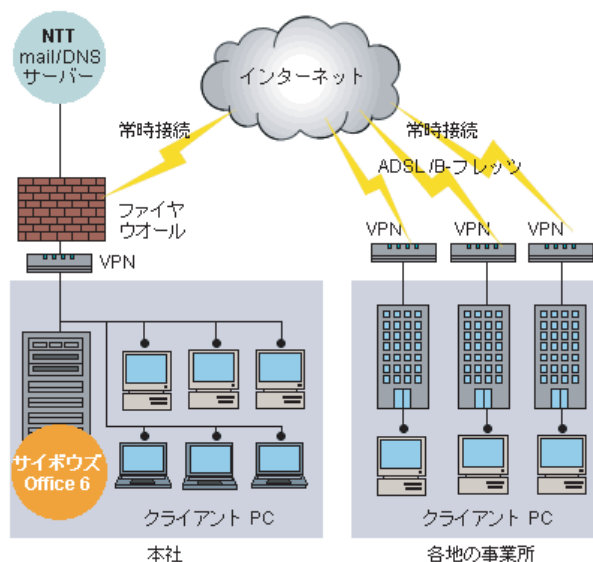
「全社に先駆けて私たちの部署が導入してから 2年弱。全社導入からはまだ半年もたっていないので、全員が活用するにはまだまだ時間がかかると思います。『掲示板』などにメッセージを載せても、全員にメッセージが確実に伝わるには至っていない。最終の人が見るまでに 1、2週間かかる場合もあります。そのため、いまま併用している、サイボウズとは別の eメールでフォローして閲覧を呼びかけています。こうした二度手間、情報の二元化を今後どう解消していくかが、当面の重要課題といえますね」（落合氏）

先に紹介した利用実態調査でも報告されているように、『アドレス帳』の利用は最も低い。原因は、各自が使い慣れた従来からのメーラーを使い、いまなお顧客とのやりとり・管理を行っているため、将来的にはこうした諸々をサイボウズに一元化、一本化していきたいとのことである。

「業務がすべて『プロジェクト』で完結するようになれば、かなり楽になると思います。他のアプリケーションでも同様ですね。今後は各拠点間を結んでの活用も推進していきたい。私たちの啓蒙活動を通して『サイボウズ Office 6』というツールが『使えるもの』であることがわかれば、もっと活用は広がるはず。大切なのは、一歩一歩着実に課題をクリアしていくことだと思います」（落合氏）

システム概要

ネットワーク	<p>【ネットワーク構成】 インターネットVPNを利用して東京の本社と全国の 8拠点をつなぐ。各地の回線は、Bフレッツ(100Mbps)と ADSL(8Mbps)を利用。</p> <p>【セキュリティ対策】 「サイボウズ Office 6」のサーバーは、ip sec によって外部からの不正なアクセスを防止。モバイルでの利用も、VPNにより、高いセキュリティレベルを堅持している。</p>
--------	--



▲システム概要図