



イー・ショッピング・ブックス株式会社

イー・ショッピング・ブックス株式会社ホームページ <http://esbooks.yahoo.co.jp/>
サイボウズ デヂエ <http://d.cybozu.co.jp/>

1999年8月に設立のイー・ショッピング・ブックス株式会社は、同年11月よりオンライン書店「イーエスブックス」(<http://www.esbooks.co.jp/>)の運営を開始し、今では国内最大級のオンライン書店となっている。

イーエスブックスの魅力は、なんとと言っても商品は全国10,000店舗以上のセブン-イレブン・ジャパンで送料・手数料無料で受け取れる点である。さらに、検索サイトYahoo!JAPANからの集客を行っているという点、市場流通在庫の80%を品揃えしていることも大きな特長となっている。またイーエスブックス限定商品の開発や、サイト上で顧客が書店店長となり本の紹介を行える「みんなの書店」ページの公開など、他のオンライン書店との差別化を図り、2003年12月時点で約70万人の会員数と、着実に数を伸ばしている。

イー・ショッピング・ブックス株式会社では、「サイボウズ デヂエ」「サイボウズ Office 6」「サイボウズ メールワイズ」を活用し、情報の種類、利用場面によってそれぞれを使い分けている。



イー・ショッピング・ブックス株式会社では、2001年6月のオフィス移転に伴い サイボウズ Office の本格稼働に至ったという。

「それまでグループウェアは、ソフトバンク BB グループであるということでソフトバンク BB のイントラネットにのっとっていたのですが、自社の状況に合わせるという自由度がなかったんです。またメールについては Microsoft Exchange を利用していたので、情報の一元管理をしたいと考えていました。そんな時、導入後そのまま利用せずにいた サイボウズ Office のことを思い出し、移転を期に利用しはじめ、2002年7月に本格稼働を開始しました。導入の結果、頻繁に行われる組織や業務ルールの変更に柔軟に対応できるようになりました。」

代表取締役社長 鈴木 康弘 氏は、サイボウズ製品を利用し始めたきっかけをこう語った。

サイボウズ Office での情報共有が稼働されてまもなく、要望の収集等社内の情報共有を図りたいと考えたとき、サイボウズから「デヂエ」が公開されていることに気付いたという。

「情報共有のツールが欲しいと思ったとき、デヂエ があったんです。欲しいと思ったときに欲しいものがサイボウズにちょうどあったという感じです。」(鈴木氏)

さらに、増加する出版社やメディアとのメールデータを一元管理したいと考えた時、「サイボウズ メールワイズ」の存在を知ることになる。そして、自ら デヂエ の試用をはじめられたのが、2003年8月のことだった。



デヂエ 導入以前の情報共有は、主に Excel を利用していた。社長室広報チームの逸見 光次郎 氏は、その状況を語ってくれた。

「社員からあがってくるサービスに関する意見・要望は日に約 10 件。以前はそれを Excel にまとめてメールに添付して開発担当者に知らせていたんです。でも添付ファイルが開けなかったり、複数の添付ファイルをさらに 1 つの Excel にまとめる作業が発生したりと面倒でした。」

鈴木氏は デヂエ を 3 日ほど試用して、導入を決意したという。

「Excel での管理で問題だったのはやっぱり共有性ですね。デヂエ のいいところは共有できることだね。社内でシステムを作成したりといろいろやってみたけど、やっぱり デヂエ に落ち着いたという感じです。」(鈴木氏)

またイー・ショッピング・ブックス株式会社で デヂエ が活用されている背景には、鈴木氏のリーダーシップがあるという。

「社長が新しいもの好きですからね。まず社長が使ってみて、便利だと思ったらみんなに『騙されたと思ってやってみろ』と言って徹底するんです。デヂエ もそうですが、そうやって導入されたソフトウェアや運用ルールは、結局、便利なんですよ。」

逸見氏は笑ってこう語った。こうして 2003 年 8 月、デヂエ が導入されたのだ。



イー・ショッピング・ブックス株式会社では、現在 40 個近いライブラリを活用している。ライブラリは全て用途別に用意された 5 個のフォルダに格納されている。社員がライブラリを作りたいと思った時は、サイボウズ Office のワークフローで申請して、鈴木社長の承認を得るという運用。ライブラリの構築自体は各担当者に任されており、みな抵抗なく操作できたという。多くのライブラリの中でも『要望・不具合受付』ライブラリは活発に登録、更新がされている。『要望・不具合受付』ライブラリは、社員からの社内システムへの要望、「イーエスブックス」サイトに対する新しいサービス案や、お客様からの不具合報告を蓄積するライブラリである。社員は随時ライブラリに登録をしていき、開発チーム担当者は同ライブラリ上で対応についての回答をする。内容によってはサイボウズ Office の掲示板で確認を促したりしている。サービス案や要望に関しては、採用したらいくら売上が上がるのか効果を登録して重要度を決め、対応の可否、時期を決める。不具合は緊急度によってすぐに対応される。このライブラリを参照することで、自分があげた要望がどうなったか等、結果まで追えるようにしているのだ。

また、『要望・不具合受付』ライブラリの存在は、要望・不具合対応の検討会議の運営を円滑に進めているという。『要望・不具合受付』ライブラリに登録された意見について、対応方法を会議で検討し、対応方法別に作られたライブラリに振り分けて現場の担当者が対応していくという業務フローを確立した。これまでは、要望・不具合をまとめた Excel ファイルをメールで開発チームに配布し、場合によっては会議前に担当者をつかまえて個別に案件を確認していたという。案の定、会議の場ではメールを『開いた』『開いていない』の確認が行われることもしばしば発生していた。この状況を改善すべく、鈴木氏は業務フローと併せて検討会議に参加する人に対してあらかじめ内容を把握しておくよう徹底した。

「デヂエにまとめられている案件を会議で整理し、現場に落とすという運用にしたのですが、情報を共有すればみんな見るといってそうでもないんですね。運用との絡みが大切です。だからデヂエを見ることを強制しました。そうすると、会議をやる時にデヂエを見てないと怒られてしまう。で、みんな見るようになったんです。(笑)」(鈴木氏)

さらに『要望・不具合受付』ライブラリの運用による利点として、以前は会議中に要望を確認していたのが、会議前にあらかじめ内容を把握できるようになった点もあげている。これにより会議中は要望の対応を重点的に検討でき、さらなる要望が生まれるようになったとのことだ。



News配信管理

レコードを登録する

レコード数: 91

検索

News種別	号数	配信日	フロア	タイトル	編集長承認	配信数	リターン数
特別メール		2003/10/17		特別メール	承認	324	
特別メール		2003/10/17		特別メール	承認	130	
店長AD				再発行		4	
Weekly				不登録 News】2003.10.16	承認	20	5661
店長	109号	2003/10/16	み書	再発行まで先取りしちゃいます。【イーエスブックス 店長通信】2003.10.16	承認	9946	
店長AD	108号	2003/10/9	み書	書店のコーナーを作るヒント。【イーエスブックス 店長通信】2003.10.9	承認	661	
店長	108号	2003/10/9	み書	書店のコーナーを作るヒント。【イーエスブックス 店長通信】2003.10.9	承認	9901	
Weekly	341号	2003/10/9	全体	この秋、話題のドラマ【イーエスブックス Weekly News】2003.10.9	承認	207016	

デヂエの魅力、それは一覧表示できること

編集チームではメールマガジンの管理に デヂエ を利用しているとのこと。

イーエスブックスからのメールマガジンは週1回のペースで、現時点で約28万部配信されている。原稿の登録、編集長の承認、結果、リターン率の情報が集約されており、メールマガジンの発行から結果まで全て1つのライブラリに収まっている。

「前は『次はこういうメールマガジンを発行します』とサイボウズ Office の掲示板を利用して発行から結果報告までやっていたんです。ただ、その時はわかるんですが、一覧として残らないんですね。後で一括して見たいと思っても無理です。デヂエならどんな反応だったのかなどを後から振り返って一覧表示できるのでいいです。」(鈴木氏)

他にも、以下のようなライブラリも運用している。

広告管理

入稿の管理、営業費、見込み、広告内容の登録を行っており、入稿から結果までを閲覧できる。

人事関連管理

給与テーブル、評価マスタ、社員マスタを関連付けている。

昇格時の反映を迅速に行えたり、残業時間の管理もしているので人件費も参照できるようになっている。



鈴木氏のリーダーシップの下、運用が徹底され、徐々に社員の意識が変わっていったという。

「履歴として残したい情報はすべて デヂエ に溜めています。それを日頃から見るよう徹底したことで、社員が自然とナレッジを溜めるようとする意識になってきたんです。」(鈴木氏)

デヂエ を見るよう徹底したことで『要望』が社員にとって身近なものとなり、結果的にイーエスブックスのサイトやサービスへの活発な案出しにつながっているのである。

デヂエ を導入するだけでは業務は改善されない、活用させるための運用ルールの徹底こそが重要なのであろう。



「うちでは、いろんな会社と関連して書店の運営を行っているので、それらをどうやって活用すればよりよいサービスを提供できるのかを日頃から考えています。サイボウズ製品についても同様に、導入したからには徹底的に使おうと思っています。導入後の活用方法を考えると、やはりサイボウズ各製品の連携でしょうか。」(鈴木氏)

鈴木氏は、今後はサイボウズ製品を連携させた運用の実現を熱望していた。出資会社との業務的なつながり、ヤフーとの技術的なつながり、セブン-イレブン・ジャパンとの商品関連の情報を、デヂエ や サイボウズ Office、メールワイズ で実現できればと考えられている。

『本を通して人々がつながり、サイトの中で人々の世界を広げ、人々の人生を豊かにする企業』をモットーに活動しているイー・ショッピング・ブックス株式会社。その現場で様々な意見をつなげている デヂエ。今後もその利用が期待される。



基本情報

システム概要図

利用製品	サイボウズ デヂエ サイボウズ メールワイズ サイボウズ Office 6 基本セット サイボウズ Office 6 ワークフロー 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 ケータイ/ポケット
業種別区分	小売業
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 [クライアント] Windows マシン

