

サイボウズ® Office 6 導入事例

日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社



利用人数 : 約 150人
 ホームページ : <http://www.ncd.co.jp/>
 利用製品 : サイボウズ Office 6 基本セット
 サイボウズ Office 6 ケータイ/ポケット
 サイボウズ Office 6 プロジェクト
 サイボウズ Office 年間継続サービス

提案型ビジネスのプロジェクトの要といえる営業部員の動向を「スケジュール」で徹底把握。顧客のニーズを掴み、よりスピーディに対応できるようになった使い方とユニークな社員への普及方法を学ぶ。

1967年に設立された日本コンピュータ・ダイナミクスは、独立系ソフトウェア会社としては日本でも老舗クラス。海外でのソフトウェア開発を業界に先駆けて行うなど、その先進的な取り組みと高い技術力への評価は高く、現在、システムの設計・開発、導入、運用、保守まで、トータルにサービスを提供する。システムインテグレーション事業の他にもテクニカルサポートをはじめとしたサポートサービス事業など、幅広く展開している。また、近年では、独自の駐輪システム「C-system」を駆使した駐輪場総合サービスも展開し、活躍の幅を広げている。同社では、業務の要となる営業社員の行動やスケジュールを把握することを第一の目的として、前バージョンの「サイボウズ AG」を導入。2003年 7月の発売と同時に「サイボウズ Office 6」にバージョンアップした。主に、営業マンのスケジュール管理やプロジェクトの進捗状況の把握に役立ち、業務の効率化に成功している。

導入前の状況
 ～「サイボウズ AG」で営業マンの動向を把握し、プロジェクトの円滑化を図る

～業務改革に向けノーツを導入するも、定着には至らず～

システムインテグレータである同社では、社内のシステム化は当然のごとく、早い段階で行われていた。社員 1人にパソコン1台の環境は早期に整備され、提案書の作成、メールやインターネットの利用など、あらゆる業務に欠かせないツールとして活用されている。また、グループウェアとしてノーツも導入されていた。このように、社外への連絡や個人レベルでの情報収集についてのデジタル環境は整っていたが、社員のスケジュール管理、案件の進捗管理などの面では、やや立ち後れた状況だったという。

「当社の営業は、物販営業とは少し違いますので、厳密な営業日報を毎日書くということは特にはしていませんでした。ある程度の段階で報告をするという形でしたが、それもすべて紙ベースで、限られた人間が見るだけでした。営業マンの一日の行動スケジュールが記載されるのもホワイトボードのみ。記入しないままで外出されたら、その営業マンが何処へ行ったかは、もう誰もわからない状態でした（笑）。完全に個人任せでしたね」（星野氏）

提案型ビジネスが主流となる同社の業務では、いかにユーザのニーズを掴み、スピーディに対応できるかが鍵となる。特にプロジェクトのキーマンといえる営業部員（SE）の行動スケジュールの管理や案件の進捗管理は、プロジェクトを円滑に進めるための重要な要素だ。また、オーダーされたシステムを実際に作り込む生産側からも「営業マンの動向を把握したい」と要望されていた。

このような背景から、2002年春頃に営業部でのグループウェアの導入が本格的に検討され始めた。もともと同社では全社的にノーツが導入されており、全社員向けの事務連絡や会議室の予約などはノーツ上で行われていたが、個人のスケジュール管理については利用されていなかった。

そこで星野氏をはじめとした営業部が主幹となり、試験的にシステムインテグレーション部門とサポートサービス部門の営業部員向けに“手軽な”グループウェアの導入を検討した。



▲システム営業統括部営業部主任 星野 努氏

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
～短期間の費用対効果を考えて選択。
導入作業はわずか 2 時間ほどで完了

「導入にあたっては、複数の他社製品も検討しましたが、『サイボウズ AG』のリーズナブルさが決め手でした。試験的な導入ですから、短期間での費用対効果を期待していたので、一番手頃な製品でした。操作も分かりやすく、管理者クラスの年配ユーザでも問題なく扱えるだろうと判断しました」（星野氏）

サーバーの設置やインストールなどの導入作業は、営業部で行った。「サーバー設置まで 2 時間余り」（星野主任）と、導入はスムーズに行われた。導入後は、当初の目的だった営業マンのスケジュール管理を行う他、「掲示板」を使った簡単な事務連絡、「社内メール」を使った部署内での連絡に利用された。2003 年 7 月の時点では、利用者は約 100 人ほどだった。そして 2003 年 7 月、同社は「サイボウズ Office 6」が発売されると、すぐにバージョンアップを行った。

「バージョンアップに関しては、何の迷いもありませんでした。新しいのが出たら買おうと（笑）。もちろん、『サイボウズ Office 6』には、前バージョンと同等、あるいはそれ以上の使い勝手の良さを期待していました。使用している機能としては、前バージョンの時とほとんど変わっていません。ただ、インターフェースがまったく新しくなりましたよね。あれは、分かりやすくいいです」（星野氏）

「コストパフォーマンスも、やはり大きな魅力でした。『サイボウズ Office 6』の導入でコストを軽減できたので、合わせて、約 20 名の営業マンに一人一台ノートパソコンを支給することができました」（伊藤氏）

バージョンアップに際しては、新しく付与された機能が必要であったというよりも、利用していた環境がより快適になるという点がキーポイントだったようである。新しいインターフェースに関しては、星野主任をはじめ、利用者の評判は上々だといえそうだ。



▲執行役員情報管理部長 伊藤 敬介氏

導入教育
～導入教育は必要なかったが、
より良いサービスの実現に向けて利用を徹底

同社では、「サイボウズ AG」の導入時にも、特別な教育研修は行われていない。基本的な操作についても導入時に若干の説明を行っただけで、特別な研修は必要なかったという。

「一応、我々もシステム屋ですからね（笑）。前バージョンの導入

時には、独学でできる範囲だということで基本的には各人にやらせました。『使い方が分からない』という声は出ませんでした。スケジュール入力に関しては、当初、『そこまで管理されるのは嫌だ』という声も若干ありましたが、それをやっていかないと各 SE にどれだけの負荷がかかるのか、案件がどれだけ進捗したのかなどをリアルタイムに把握することができません。それらの情報を共有することは、ひいてはお客様へのサービスの品質にも関わってきますから、導入時に徹底させました」（星野氏）

このような状況で 2002 年 7 月から利用され始めた「サイボウズ AG」は、1 年の期間を経て営業マンの間では普通に使用される状況になっていた。2003 年 7 月の「サイボウズ Office 6」へのバージョンアップ後も、特に導入教育は行われなかった。

「『サイボウズ Office 6』の導入は、実は告知なしでやってしまったんです（笑）。インターフェースが変わったので、『あれ、違うのになったの？』という反応はありましたが、操作面に関して『使い方が分からない』という声はありませんでしたね」（星野氏）

導入効果
～営業マンのスケジュール管理、
出向先の SE への情報提供が容易に

「サイボウズ AG」は、営業部門を中心に限られたメンバーだけで利用されていたが、「サイボウズ Office 6」は社内のほぼすべての部署に導入された。また、2003 年の春頃から「サイボウズ AG ケータイ」の機能が利用され始めていたが、「サイボウズ Office 6」でも「サイボウズ Office 6 ケータイ」が引き続き利用されている。

「社内のほぼすべての部署に入れているといっても、活用しているのはやはり営業です。その他、取締役のメンバーも前バージョンから利用しており、『サイボウズ Office 6』もスケジュール管理に利用しています。つまり、全社員が取締役メンバーのスケジュールを把握できるようになっているわけです」（伊藤氏）

「外部からモバイルでアクセスしてスケジュールの更新ができるのは、営業マンにとって必須の要素。前バージョンの導入当初は PDA を使用していましたが、現在はほとんど携帯電話に切り替わっています。スケジュールの調整ぐらいであれば、携帯電話の方がずっと手軽ですからね」（星野主任）

システムインテグレータという同社の特性上、営業マンが外出するのはもちろん、SE も特定の案件に関わっている間はクライアントの会社に長期間出向することが多い。そこで、外部からのアクセスは絶対必要条件となる。

「特にプロジェクトのキーマンなどは、常駐先からスケジュールの確認や社内情報を把握しておく必要があります。そういったメンバーには ID を付与して、外からも『サイボウズ Office 6』にアクセスできるようにしています。アクセス方法に関してはサーバーに直接アクセスさせるのではなく、まず最初にファイアウォールを経て Linux サーバー（Apache）にアクセスさせ、そこで SSL 認証を行うようにしています。IIS の脆弱性をカバーするためにも、二重のブロックでセキュリティ面に考慮しています」（星野氏）

同社では、「スケジュール」や「プロジェクト」をはじめとした特定の機能を、社内外を問わず徹底的に使いこなすという形で、「サイボウズ Office 6」を活用しているようだ。

サイボウズ® Office 6 導入事例



▲伊藤部長と星野主任

活用方法「スケジュール」

～営業マンひとりひとりの動向を把握するのに大活躍

「スケジュール」の利用は、営業マンには問題なく浸透しており、特に営業事務スタッフには重宝がられている。営業マンのスケジュールの提示をホワイトボードで行っていた「サイボウズ AG」導入前には、書き忘れなども多く、営業マンがどこで何をしているかが正確に把握できない状況だった。しかし現在では、営業マンひとりひとりの動向が誰でも瞬時に把握できるので、「外部からの問い合わせにもスムーズに応えられる」と、非常に評価が高い。簡単な事務連絡などは「掲示板」を使って行うなど、「サイボウズ AG」以前の紙ベースによる伝達と比べて、業務の効率化・省力化に成功している。メールに関しては、個々の使いやすさを考慮し、従来のメーラーを利用しているが、内部連絡では「社内メール」機能を活用しているという。

「やはり最も使用する機能は『スケジュール』ですね。『掲示板』や『社内メール』の利用については個人によってばらつきがありますが、『スケジュール』は、営業マンに関しては例外なく利用しています。この機能が前バージョンを導入する大きな目的でもあったわけですから、その意味では導入効果は十分得られているといえます」（星野氏）



▲スケジュール

活用方法「プロジェクト」

～視覚的にオープンで、プロジェクトの進捗をリアルタイムに把握できる

「スケジュール」以外に最もよく利用されているのは、「プロジェクト」機能。通常の共有フォルダと比べてオープンで、リアルタイムにプロジェクトの進捗状況が把握できるのがメリットという。

スケジュールの進捗状況については、以前は紙ベースでの報告が主体で、営業マンが報告書を作成・提出した時に、限られた人間が確認するだけだった。それが現在では、いつでも、誰でも確認できるようになったため、営業マンの報告を待たずに関連作業を進行できる他、顧客への対応もスムーズになった。

「『プロジェクト』では、お客様ごとに担当者や担当SEの登録をして進捗管理を行っています。自分の担当タスクが更新されるとトップページにすぐ開ける状態で通知されますから、通常の共有フォルダよりも扱いやすいですね。また、メンバー全員がプロジェクトの進捗状況をリアルタイムに把握できる通知機能も便利です」（星野氏）



▲プロジェクト

運用のルール

～各部署で自由に使用できる「気楽なツール」

現在、ほぼ全部の部署で利用できるようになっている「サイボウズ Office」だが、全社的なルールは設定されていない。

「『サイボウズ Office 6』は全社的に利用できる状態ではありますが、現在は各部署にそれぞれ管理者を立てて、部署ごとの裁量に任せて運用しています」（伊藤氏）

サイボウズ® Office 6 導入事例

「『サイボウズ Office 6』を導入したといっても、依然としてノーツも使用していて、全社的に見ればノーツがメインのイントラネットという状態です。ISOのドキュメントや会議室の予約システムなども、ノーツに置かれています。ですから現在の『サイボウズ Office 6』は、部署ごとに自由に使用できる『気楽なツール』という位置づけなのです。だから、その使用方法を特定のルールで縛りたくはないんです。もちろん、最も頻繁に使用しているのは営業部ですから、そのやり方でルールを作っても構わないのかもしれませんが。しかし、他の部署には他の部署の、最善の使い方があはず。『サイボウズ Office 6』は、そんな個々のニーズに対応できる自由さと使いやすさがありますから、やはり『気楽なツール』として存在する方がいいでしょう」（星野氏）

各部署で自由に使用できる気楽なツール。そんな手軽な使い方ができるのも、使用方法が簡単で、インターフェースのカスタマイズも自由に設定できる「サイボウズ Office 6」ならではの強み。



▲社内風景

今後の展開

～主幹イントラネットへの使用も検討

「サイボウズ Office 6」へのバージョンアップから 2ヶ月弱が経った今、星野主任は「正直にいうと、どんな機能が追加されたのかもわからない状況です（笑）。まずは、新機能を確認したいですね」と語る。

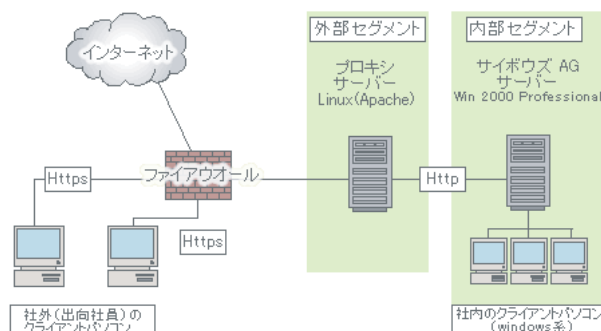
本来の業務と兼任で「サイボウズ Office 6」の保守管理を行う星野主任は、新機能を確認する時間も満足に取れないほど多忙で、実際に新機能を活用するまでには至っていない。それでも、現時点で満足の行く結果が出ていると評価している。新機能に目が向かないのは、その安心感もある。しかし一方では、「『サイボウズ』を主幹のイントラネットに」という考えもあるという。

「ISO のドキュメント管理など、現在ノーツで行われている主要な業務を『サイボウズ』に移管したいとも思っています。専任の管理者を置かなくても使えることや、インターフェースの分かりやすさ、使用感の高さ、コストパフォーマンスなどを考慮すれば、その方がいいのは本当です。会議室の予約なども、『サイボウズ Office 6』で行えた方がより簡単でしょう。しかし、『サイボウズ Office 6』は社外にもオープンに使用しているので、セキュリティ面を見ると、主幹のイントラネットとしては不利な要素があるのも否定できません。しかし、他の要素は捨てがたい。ですから、例えば『サイボウズグループ』に入れ替えて主幹イントラネットにしようか、という考えもあるんです。そうなった場合には、もちろん全社的なルールの設定なども行わなければならないでしょう」（伊藤氏）

「気楽なツール」から「主幹イントラネット」へ。導入してから約 1年 2カ月の期間で、「サイボウズ」製品は確かな信頼を勝ち得たといえるだろう。

システム概要

サーバーOS	Windows 2000 Professional
クライアントOS	Windows XP、2000など
ネットワーク	「サイボウズ Office 6」のサーバーOSは「Windows 2000 Professional」で、LAN の内部セグメントに設置されている。外部からは、ファイアウォールと外部セグメントに設置された LINUX のサーバーで保護している。外部からのアクセスは、まず LINUX のサーバーで受け、許可された端末からのアクセスのみを「サイボウズ Office 6」サーバーに転送する設定にしている。



▲システム概要図