

わずか1週間で構築したシステムで受注の急増に対応。
情報システム専任者のいない、中小企業の業務システム化を「kintone」で実現

サイボウズ株式会社（本社：東京都文京区 社長：青野慶久 以下、サイボウズ）は、株式会社トランザクト（所在地：東京都渋谷区 以下、トランザクト）が、業務アプリ構築クラウド「kintone（キントーン）」を導入し、顧客や営業に関するデータを集約し顧客満足度の向上への取り組みに活用するところまでひとつのシステムで実現している事例を紹介します。



kintone で作成した FAQ のイメージ

■ 基幹業務を支える自動 FAX サービスを幅広く提供するクラウドプレイヤー

トランザクトは、購買発注、出荷物流、顧客管理などの基幹業務に欠かせない、見積書や注文書といった各種書類の FAX 送信、FAX 受信をクラウド上で実現するインターネット FAX サービスを提供しています。多数の法人顧客を抱え、大量の注文書を受け付ける FAX 受信サービス、月間数十万枚の処理を必要とする FAX 送信サービス、そしてそれらに付随するオプションソフトウェアなど、幅広い形態のサービスを展開しており、提供するサービスのほとんどが導入先企業において、ミッションクリティカルな基幹業務に組み込まれています。

■ 低価格、でも自社のオペレーションに沿ったカスタマイズができる「kintone」を選択

トランザクトでは、既存顧客に対しては営業担当者を固定することで顧客との信頼関係を築き常に最適なサービスの提供維持に努め、見込み顧客に対しては営業担当者間で調整しながらスピーディーな営業活動を実践しています。

さらに、顧客をサポートするカスタマー・サポート担当者は全ての顧客からの問合せをチーム内で共有することで、トラブル対応やサポートノウハウのナレッジを蓄積し、質の高いサポートを提供しています。このように、既存・見込みの両顧客に対して、営業とサポートが一体となった体制の中で、情報共有は主に電子メールで行われていました。

しかしながら、履歴を残すための運用ルールを定めていても、形式がばらばらだったり、漏れが生じたり、

そもそも報告自体されなかったりという問題も生じていたことから、サポートやお客様の対応の品質を向上させるために、情報共有の仕組みを変える必要性を感じていました。Force.com や Microsoft Office 365 などと比較検討した結果、手頃な価格帯でありながら自社のオペレーションに沿ったカスタマイズが出来る柔軟性を持ち、システム構築に高度な専門技術を必要としない「kintone」の導入を決定しました。

■急なオペレーションの増加を予測し、専用システムを1週間で構築

「kintone」では、営業担当者やサポート担当者がそれぞれの業務で利用する情報共有とナレッジ・ノウハウの蓄積を目的とした目的別システム（以後“アプリケーション”と呼称）を構築しています。従来の電子メールと異なり、「kintone」に入力する情報は皆で共有されるものという意識が高まり、しかも、コメント機能でほかの社員が活用している度合いや反応なども実際にわかるようになったため、情報が入力されない、放置してしまうというケースは見られなくなり、情報への意識向上と有効活用へと繋がりました。

また、人気サービスへの受注と問合せが通常の2倍以上寄せられることが予想された際には、申込を管理する専用アプリケーションと各種オペレーションを円滑にまわすためのアプリケーションをわずか1週間で構築し、急な業務の増加にも対応することに成功しています。

■エンドユーザーコンピューティングだからこそ実現する、状況に合わせて進化する業務アプリケーション

トランザクトでは、カスタマー・サポート部のメンバーを中心に社内の業務や点在する情報を「kintone」で一元管理することを推進しています。業務を良く知る現場担当者自らが取り組むことで、利用者にとって使いやすいアプリケーションの構築を可能にしています。また、「kintone」の持つカスタマイズ性能の高さが、アプリケーションの使い勝手の改善のし易さに繋がって、営業・サポートの質の向上と共に、業務アプリケーションも進化しています。

株式会社トランザクトでの活用の詳細については、以下のページで紹介しています。

<http://kintone.jp/case/introduction06.html>

■「kintone」とは <http://kintone.jp/>

業務アプリ構築クラウド「kintone」は、変化の早いビジネス環境に即座に適応するため、ファストフードやファストファッションのように気軽に使える「ファストシステム」をコンセプトとしています。アンケートや売上集計、問い合わせ管理、日報、タスク管理など、日々の業務を効率化する Web アプリケーションを、専門家の手を借りることなくノンプログラミングで誰でも簡単に数分程度で構築することができます。

■「kintone」についてのお問い合わせ先 <https://www.cybozu.com/jp/contact/>

■マスコミ各社様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 社長室 コーポレート・コミュニケーション：浅野 亜未奈

〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12 階

TEL: 03-6316-1160 / FAX: 03-5805-9036 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html