

今日は「kintoneで情報の属人化をやめませんか？」ということで、少しお話をさせていただきたいと思います。

はい、今日のアジェンダですね、内容ですね。まず会社のご紹介をさせていただいて、属人化で起こる何か不具合みたいなものですね、デメリット、をお伝えした後に、kintoneで問題解決をした事例をお話をさせていただいて、kintoneの少し概要の、ご説明をしてみたいと思います。

会社のご紹介なんですけども、サイボウズ株式会社と申しまして、最近CM等々もやらせていただいたりとか、働き方が何か先進的だということで、メディアに取り上げられることが増えてはきたんですけども、今現状ですね、創業して25年近く経ちました。拠点もですね、東京はじめ主要拠点にありまして、海外も積極的に出て行っているという状態で、ちょうど従業員も、1,000人ぐらいに今なってきたかなという規模の会社です。今日ですね、私今喋ってますけれども、雲岡の簡単な自己紹介をさせていただこうと思います。私岡山県の岡山市というところで、出身です。もともとサイボウズにいたわけではなくて、メーカーですね、金属加工のメーカーの子会社、情報子会社ですね、CADシステムをですね、設計にこう、使うような、ソフトの販売をしたりですとか、SFAとかCRM、顧客管理みたいなですね、ツールを提案させていただいたりということで、15年ぐらいやりまして、2015年に中小企業診断士の登録をして、その翌年にサイボウズに入りまして、今現状パートナー営業部ということでマネージャーをやっておりますが、副業もサイボウズはOKなので、会社員と個人事業主として、今、中小企業さんのIT支援を個人的にはやっております。

最初にですね、まず属人化は悪かどうか、悪いかどうかというところで少しお話をさせていただきたいんですけども、属人化って結構ね、メリットも実はあるなっていう風に個人的に思ってるんですね。業務に慣れてる人がやった方が、1人でやった方が早い場合もありますね、目の前の作業を。あと取引先さんからも、この人っていうので特定されると、比較的取引先さんも話しやすかったりですとかしますし、あとはですね、短期の人的なコストももちろん下がりますよとか。あと個人でやってる、俺はこれのプロフェッショ

ナルだみたいな、何ていうんですかね、存在意義みたいなものを見出しやすい方も非常に多いと思うんで。これ人間なんでね。個人の価値、存在価値っていうのが上がったように思えるとか。あとは個人でやりますので、自分がやりやすい、例えば、自分はExcelがやりやすい、自分は紙がやりやすいって。ツールもですね、自分で選び放題、やりやすいやり方でやっていけばいいということで、ああメリットあったなという風に思うんですけど。

今まで日本もそうですね。職人氣質で、とにかく品質がいいものをお客さんに届けるみたいなもので、経済成長を経てですね、日本成長してきたと思うんですけども、最終的に今現状そうかと言われると、なかなかこう、時代の流れと、今こう、職人氣質で高品質、それが競争優位に繋がってるかっていうと、すべての業界でそうなってるという感じではない、なさそうだなというのはもう皆さんご存知のとおりかと思います。

一方ですね、属人化のデメリットというところにあると思うんですが、こういう時代になってきました。多様な働き方とか人材不足、この辺りは「人」のところ、先ほどもお話あったかも分かりませんが、人不足って言われてるんですけど、何か、実は望んでる労働環境にない人をうまく活用できてないだけだったりとかっていうケースもあったりしますし、もっとデジタル技術っていう、進展ですね、先ほどのフォームのサービスだったと思うんですけど、ああいった簡単にですね今、Webの仕組みが作れたりとかしますんで、ツールもですね、デジタル技術っていうのも高度化してる一方で、結構市民化してるというかですね、専門の人じゃなくても使えるようになってたりっていう、フィルター、時代の背景というものがあまして、デメリットとしては業務が止まってしまうとか、その人がいなくなったらできないとか、業務負荷がこの人の仕事ばかり増えちゃって、この人は他の仕事できないとかですね、そういうばらつきができたりとか、あと適切な評価ができない、これ自分が一番詳しいっていう業務に対して別の方がその人の評価をするって非常に難しいですよ。こういったデメリットも目立ってきたんじゃないかなと思います。結果的に事業を続けていく上では、リスクとしてずっと残ってんじゃないかなというふうに思いますね。具体的に少し話をすると、皆さんこういうご経験あるんじゃないかなと思います。例えば営業とか販売をやられてる方だと、前任者と約束してたのに、ちょっと話が通ってないとかですね、クレームに最悪繋がってしまったりですとか、あとは、こ

の商品担当の誰々はちょっと長期で今お休みもらってますので、お答えちょっとできませんみたい。で結局、別の会社で買うよっていう風になったりすることもありますよね。あと製造業さんとかであれば、この辺が職人気質の強いところかなという風に思うんですけど、この部品の加工はこの人しかできないとか、マニュアルに書いてないからちょっとできなくてとか、あんまり熟知しない方がやった結果、事故が起こるとか、なんかそんな感じの問題も出てきたりとか。あと工作機械とかですね、品質のばらつきありますよね、マニュアル通りやってもなかなかできない、同じようにできなかったりしますし。あとお客様向けにですね、気を利かせて、このお客さんは同じ製品なんだけどこういう梱包の仕方をするとか、こういった養生しつつするとかですね、そういったノウハウがですね、溜まってないとお客さんが、別の方がやった時にですね、ちょっと満足度下がったりと。あとは事務的な処理なんかも、請求書の送り先が例えば共有されてなくてですね、別の請求先に送ってしまったたりとか、担当者変わったのに、担当者は自社の担当者を知ってるんだけれども、経理の方が知らずにですね、別の担当者に請求を送ってしまったって、請求書が迷子になって入金が遅れるということで、結構中小企業さんね、入金、お金の動きってのは非常にちゃんとやっていかないと資金繰り大変になってくると思いますので、こういったバックオフィスですね、悪影響出たりとか、したりしますねということですね。

この辺、属人化を、じゃあどうやってその情報をオープンにしてやっていくのかというところなんですけど、これ実は学術的にもなんかこうやって、属人化を解消していくってのがですね、モデルとしてちゃんと提唱されてるんですね。ちょっと難しそうに見えるんですけど、すごく簡単な言葉にまとめてますので、ご心配なくというところなんですけど、大体ですね、最初自分しか知らないっていうことがあると、まずは「共同化」っていう言い方をされるんですけど、経験を共有っていうところで、要は、隣の人と会話、雑談をしながら、実はこういうノウハウがあるんだよねとか、このお客さんってこうなんだよねみたいなですね、会話レベルで共有されるようなところから始まって、2番と3番というのが、割と表に出ていく過程ですけども、「表出化」っていう、見える化しましょうと。例えば付箋で掲示板に貼るっていうのも1つかもしれませんし、ホワイトボードに書いて皆さんに周知するっていうこともそうかもしれませんし、3番になってくるとそれを体系化す

る、いわゆる積み重なっていたナレッジとか、知識とか知恵っていうものを少し整理整頓して、保存ができて誰でも使えるっていう状態に持っていく。この辺の2と3というのが、最近ですと、IT、デジタルを使ってうまく活用していきましょうというプロセスになりますね。最終的には、この「内面化」っていうので、アイデアを出したりとかってするのは、個人タスクだと思います。社長が何かを考えるですとか、企画部の方が、個人で思いついたりとか発想するってのはまた、そこは属人化して当たり前だと思いますので、そういったサイクルですね、今度また属人化したものを表に出していく、こんな循環をしながら、属人化を解消していくというところになっていくかなと思いますね。

ここからは、実際にkintoneを使って、その属人化っていうのを解消した例を少しお話をしていきたいと思います。

まず1社目は物流企業さんですね、倉庫も持たれてるようなお客さんになります。先ほど、どんな業務でkintone使ったかっていうと、日常の安全巡視っていうですね、点検業務へ使った事例ですね。今までは、kintone入れる前ですね、巡視をする担当、見て回るチェックをする方がチェック用紙に、この車は良かったとか、ちゃんと整備できてるとか、この棚はきちっと配置されてるですとか、そういった点検をして、それをスキャナーで読んでPDFにしてメールで取りまとめをしてる、ここでは営業部さんになってたんですけど、営業部さんに送ると、営業部さんがExcelでそれをまた手で入力して集計してようやく報告できると、いうところになってたんですけども、かなり時間がかかりますよね。見てる、聞いてるだけで、分かりますよねと。あとは、まとめる時間が発生したりとか、営業所ごとの改善点がなかなか可視化できない、傾向も分からないというところですけど。全てですね、kintoneで、タブレットを持ってですね、その中でチェックをしていくと、登録をした瞬間に全て集計ができて、管理をしてる営業部さんも都度見えるというところになりますね。ということで、これを入れると、まとめるとか入力するとかっていう時間の削減ができて、かつ集まったデータっていうのは営業の方も現場の方も見れるようになってますので、傾向分析したりとかですね、この支店はこういうトラブルが多いとか、こういうミスが多いみたいな、そういう集計をしてフィードバックっていうのも、リアルタイムでできるというところが特徴になってくるかなと思います。実際、これはそん

な感じですかね。これタブレットで見てるような感じですね。本当に簡単に○×をつけるっていう、あと点数つけたりとかっていうところが多いんですけども、あと何かあった時に、タブレットですとかスマートフォンであれば、写真、カメラを起動してそのまま写真を撮ってですね、送るっていうことも簡単にできますと。実際営業の方、まとめる方は、担当者ごとですとか支店ごとにまとめて、集計ができるというところになります。

同じくですね、物流会社の同じ会社さんの事例なんです。同じkintoneでやってるんですけども、これ倉庫を持たれてるお客さんだったので、ピッキングとか仕分けって言われるですね、個社の発送単位で物を詰めて発送をする準備をする作業があるんですけども、これも物流の量というのが毎日一定ではないので、急に来週2人、人が欲しいとか、10人欲しいとか、そういったオーダーが現場の方から来るとですね、各担当者は派遣会社の方にいろいろメールとか電話で、明日何人追加してくれですとか、来週1週間、プラスで10人ほど出して欲しい、こういうスキルの人を、っていうことで、募集をかけるんですけども、これ属人化、それぞれ一人一人の担当者が、自分が担当している派遣会社にそれぞれ、メールなり電話なりで連絡をしますんで、なかなかですね、3、4名でかなり集中してやったりとかしていたり、あとは、10人集まっているのに別の会社さんからあと5人行けます、みたいな口約束をしてしまったったりとか、っていうことでトラブルになったり、煩雑な作業が結構あったんですけども。kintoneですべての情報を入れる、何月何日にこういうスキルセットの人を何人欲しいということで登録をするとですね、派遣会社さんもそこにですね、報告を入れてですね、うちはこれぐらい出せますということで、情報共有をすることによって、kintoneですべての情報をですね、欲しい人数と出せる人数というのをここでマッチングしてるというところになりますので、非常にスムーズにやりとりができるというところになっています。ミスもないですね。

続いて卸・小売業での事例になります。ここはですね、東北にある鮮魚店、鮮魚店なので昔は卸業ををやられてた会社ですかね。そして2005年に、2代目の方がECやるぞということで。自社の商品を作ってECサイトで売るということに進出しまして、順調に伸びてたんですけど。震災ありましたんで、2011年ですね、あったので、すべての顧客

データが流れてしまったという経緯がある中で、B to CとB to Bの、個人向けのサービス、製品提供と、あとは従来の卸売ですね、旅館さんだったりですとか、鮮魚店ですね、に加工して卸すっていう作業ですね、スーパーさんとか、そういった事業があって2通りの流通がありましたというところで、ここでkintoneで改善を行ったっていう事例になります。こちらですね、まずですね、B to Bの方からやっています。ECサイトの方はわりと仕組みがちゃんとできて、クラウドでできたりとか、オンラインで全部管理されてたので。一方でB to Bはまだまだ取引台帳とかExcelとかですね、そういった個々のPCに入ってるものが多かったんで。例えば、取引先さんからメールとか電話で各営業さんとか出荷を担当してる事務員さんなんか、いろんなツールを使ってこう、問い合わせがあったんですが、それぞれ営業さんは営業さんで、Excelで自分のパソコンに入ってるとか、電話受けてメモ書きで、付箋を貼ってるとかですね、その程度でなかなか取引先さんに一本化して同じ情報を出せなかった。情報が営業と事務で分断されていて、欲しい情報もなかなか見つからないというところがあったみたいですね。当然、震災でシステムが全部なくなってしまったので、新たなシステムを検討されてみたいなんですけど、見積もりを取るとやっぱり数百万、数千万という見積もりが結構出されてみたいで、その中でたまたまkintoneっていうのを知り、詳しい方から紹介をされたということでご検討されたのがきっかけになりますね。これもですね、先ほどと同じなんですけど、kintoneというところでアプリケーションを自分で作りまして、取引先さんっていう情報を1つにまとめてですね、営業さんが例えば商談に行って、実際話をしたとか、どういう見積もりを出したとか、電話で後から担当者の方がこういうことを言ってたとか、メールで担当者もらいましたとか、事務員さんに連絡が入りましたとか、そういった過去のやりとり、出した見積書ですとか、トラブル含めて、すべてkintoneに入れるということで、基本的にはkintone見れば、取引先さん、例えばA社さんであれば、過去の経緯だったりとか、先方の担当者が変更になったとか、そういった情報というのが、部間でですね、営業部と事務の方で共有ができて、対応がスムーズにできるようになったということで、これもですね、効率化を高めるというよりは、顧客満足度を上げるという、この会社さんはホスピタリティという表現をされてましたけれども、顧客満足度を上げるというような効果を出している事例になります。

その他ですね、kintoneというのが、1,000個までアプリケーションを自分で作って増やすことができる、同じ料金で、というところがあるので、まず顧客管理をやった後に、例えばECサイトの部分、先ほどB to Bの話をしたんですがB to Cの方も、コンテンツ、ECサイトにいろいろおすすめのリシピみたいなものを載せたりとか、されてみたいですけど、そういうアイデアを社員の方が全てここにまとめて、これを次に掲載しようとか。で、掲載したら、これ閲覧数どれぐらいだったかなみたいな振り返りもできるような、データ別にしたりですとか。あと在庫情報もですね、kintoneの中に入れることによって、今この商品が今どれだけあって賞味期限これぐらいだよみたいな、グラフ化もできますので、どれぐらいの頻度で売れてるかとか、そういったものも分析できるようになった。お取引先さんから問い合わせがあった時にすぐに回答ができるという体制ができたんじゃないかなと思いますね。

その他諸々、いっぱい使っていてですね、これECサイトだと同じような質問が結構来るかと思うんですけども、その問い合わせの回答集みたいなものを、Excelだとなかなか共有しづらかったりメンテナンスしづらいかと思うんですけども。同じようなファイルが分断されてしまう。でも、kintoneっていう1つの器の中に入れることによって、こういう問い合わせがあったらこう回答してくださいねっていう、標準的な、会社としての回答集みたいなのが出来上がるので、この人じゃないと答えられないとか、そういうのは属人化ですけども、これですとある程度、普通の質問であればですね、新入社員の方ですとか中途で入った方も、割とスムーズに回答ができるような形になっています。

最後に、日報とかチーム内の情報って、これ日報もですね、結構書く側からすると、結構苦痛だったりしますよね。報告出せって言うてるから書いてるみたいな、なかなかモチベーション上がらないんですけど。ここは掲示板みたいな形で気軽にですね、LINEに投稿するみたいな形をとって日報を上げてるということで、ふと気づいた、こういう商品、そういえば欲しいなってお客さんから言われたんだよねとかですね、競合の会社がこういう製品を開発してるとかですね、そういった情報を気軽に書くことによって、それが全員で見ることによってですね、そこで知恵が出てきたりとか、アイデアが出たりとか、或

いはちょっと今週忙しいですよねってなったりとかすると、じゃあ空いてる、私手伝いましょうかというそう言ったですね、柔軟な関係を構築して仕事を均一にやっていくことも、これでできてる。

ということで、簡単なアイデアベースのものも全て、こういったシステム1つ、1か所に集めてですね、それが探せるようになってるということで、いろんな使い方をしていただいてるという感じになっています。

でですね、kintoneって先ほどからいきなり商品の話をしてるんですけども、kintoneってどういうものなのかっていうのをちょっと、短い間で伝えるのが非常に難しいので概略だけお伝えををするとですね、例えば会計システムだと、会計処理で使うシステムっていうのは割と分かりやすいかと思えますし、例えば名刺管理ソフトですって言うと名刺を管理するんだなみたいな、そういうのはイメージつくと思うんですけど、kintoneというのはですね、基本的にどんな用途でも使えるような、割と汎用的なツールになっていて、自分でアプリケーション開発できる仕組みになっています。

イメージは、そうですね、皆さんスマートフォンを使われてると思うんですけども、スマートフォンってアプリいっぱいありますよね。世の中に何万とか何十万ってあると思うんですけど、特にフリーのものいっぱいあるので、使いたいなと思ったら、皆さんこう、ストアみたいなものからポチっとやると、自分のスマートフォンにアプリが追加できる。そうやってスマートフォン使ってらっしゃると思うんですけど、それと同じようなイメージを持っていただければいいと思います。例えば、営業の方いらっしゃれば案件管理っていうのをちょっと使いたいなあとか、或いは人事総務だと採用の面接の管理のデータベースで使いたいなあとかですね、サポートチームですとクレーム対応ですとか商品の問い合わせのアプリとして使いたいなとかですね。小売店舗だと、店舗の売り上げデータを毎日報告して欲しいとかですね、或いは本部側に商品を何個送ってくれみたいな販促物を要求するようなこともできたりとかしますね。いろんな業務、いろんな業種で使われてるというのがkintoneになります。

特にこういう業務あったら使えそうだなっていうのだけ簡単にインプットいただければ、



今日は全然OKなんですけれども、例えばExcelのデータでいろんな台帳管理してますっていう、先ほどの顧客もそうですし、売上データもそうかもしれませんし、クレーム管理なんかも、Excelでやられてる方非常に多いと思うんですけれども、そうすると、個人のExcelファイル、1つのファイルですので、それをコピーして使っちゃったりとかすると、誰のかわからないとか、最新版がわからないとか。同時に編集していくっていうのは、今ではExcelも出来なくはないんですけれども、ちょっとこれ不安だとなってると皆さんコピーされて名前を変えて、自分の使い勝手のいいように加工しちゃったりとか、経験ある方いらっしゃると思うんですけど。あとデータが重くなってくると、なかなか動作が重く使いづらい。そういう経験あるかなと思うんですね。

あとは、メールで結構やりとりされてる方多いかなと思いますね。例えば、物流さんとかですと、これを運んでくださいって営業が、事務員さんとかその配送の計画を立てる方に、メールでExcel添付して送られてきたりとか、どんどん、いろんなメールが自分のメールボックスに貯まってですね、結局、経緯がわからないとかですね、どの件だったかわからないとか。で、誰々のお客さんの件でって言っても、会話もできないですよ、メールでこういうのはね。そうすると、Excelをわざわざまたファイルサーバーの方から取ってきたりとか、お客さんの発注書をスキャナーで取ったりとかして添付して送ると。特にメールなんで一対一になりがちですね、やりとりですね。ToとかCCの中から宛先を抜いてしまうと、そこから先はブラックボックスというケースも結構多いんじゃないかと思えますし、その社員の方が辞めてしまうと、もう分からなくなりますね、こういった業務。

或いは紙でやってる方ですね、最近、先ほど岡部さんの話もありましたけど、契約とかワークフローとか、判子押せないよとか、申請行為ですね、今どこまで進んでるのか全然分かんないとかですね。あと紙がどんどん溜まっていくっていうので、当然探すのも結構苦労するとか、スペースを取るということで、こういう時にkintoneは使っていけるという風に思っています。

で、ちょっと今日は時間がないので、少し簡単に画面だけお見せするとですね、kintoneの画面が今恐らく見えてると思うんですけども、これですね、アプリっていうのがやるんですね。アプリ、これを自分で作ります。先ほどのフォームを作る時のイメージと、非常に似てると思います。テンプレートもいくつか入ってるので、例えば営業で使いたいなあとかっていう、これだけ無料のアプリが入ってたりとか、卸売・小売だったらこういうアプリが入ってたりとかですね、店舗の管理だったりとか。ちょっと物流は、特化しては用意はしてないんですけども、業務としては、例えば、購買調達ですとか、あと情報システム部門がおありの方とか、情報システムの方が使うようなものだったりとか、あと広報とかマーケティングですね、こういったものを使ったりとか、知財でどういう今著作権持ってるよとか、そういうリストを作ることもできますし。あとですね、これに合致したようなアプリがないよとか、自社にあったものが使いたいなということがあればですね、はじめから作っていくこともできますので。そうすると例えば、先ほどのクレーム管理みたいなやってみましょうか。管理っていう、アプリを作っていきますと。ここに部品があるので、それを左から右に置いていただくだけです。例えば、クレームを受けるんだったら会社名っていうのは保存しておきたいよねと。問合せ受けたの誰ですかというので、人の名前入れましょうとかですね。あとどんなことで、要件で、クレームになったのかみたいな、こういうチェックを入れる部品も用意されてますので、例えば、クレームの、商品そのもののクレームですよとか、納期に関するものですよとか、配送に関するものですよとかですね、まあ支払いに関することと、これもいくつも増やしたりですとか順番変えたりとか、自由にマウスでこうできるようになってますね。こんな感じですね。で、じゃあ内容を少し細かく書く時には、文字列っていうので、ちょっと広めですね、コメント入れるような枠を作ったりですね。あとお客さんから、例えば製品製造業さんとかね、クレーム、写真があった方が分かりやすいということで、添付ファイルをつけておきましょうとか。あと受付の日時とかですね。そういうのも、登録をすることができるので。こういった、自分がExcelでよくね、フォームを作られたりとかしてるイメージで、左から右に部品を置いていただければ、それでアプリができるようになっています。これを公開すると社員の方が、何かクレームを受けたら、自分で登録をする。会社から問い合わせが。内田さんという人からありましたと、配送についてと、壊れてたよ、こんな感じで登録を

していく。で、これを溜めることによって、どういうクレームが多いのかとか、いついつまでに対応しなきゃいけないもの、これ対応終わってるのかどうかとか、そういったものもステータス管理をすることによって、管理者、社員の方へ全て共有ができるようになっていきますので、こういった、今1行しか入ってませんが、これをずっと溜め込んでいくと、それが全社員の方で共有ができるということで、これも属人化を避けるような、1つじゃないかなと思っています。

ちょっと時間の関係でですね、詳細はいろいろYouTubeにあったりですとか、いろいろ、弊社のホームページにも掲載をしてあるので、時間あれば、よろしければ見ていただければと思います。

最後にまとめです。

今はもう属人化っていうのは、職人気質っていうメリットよりも、やっぱり事業にとってはリスクの方が高まっているのではないかなと。ウエイト的にはですね。リスクでしかないですよ。バラバラに今Excelだとか、紙だとかですね、個人のパソコンだとかファイルサーバー、いろんな情報がバラバラになってるので、みんなが見れる場所1か所にまとめていった方が、便利ですよというところですね。あといろんな専用のシステムって世の中にいっぱいあるんですけども、それぞれ導入すると1個1個は安くてもコストかかったりとかするので、極力、1つにしていくというところですね。で、システムが違えばやっぱりバラバラになってくるので、これもバラバラになるんですけども、最終的にデジタルの技術って今発展していますので、Aというシステムと、例えばkintoneを繋いでデータを連携するっていうこともできますので。例えば先ほど弁当の発注のフォームがあったと思うんですけども、発注を受けた後配送したかどうか、そういったデータを、例えばkintoneに読み込んで連携させて使うっていうこともできます。そうすると、結果的に1か所へ、データがまとまるということになりますね。

あとですね、自分でマウスを操作してアプリを作れるような時代になりましたので、業務を知ってる方がシステムを作る方が早いですし、ちゃんとしたものが出来るんですね。自分でもシステム構築できるツールっていうのが、1つの、属人化を脱する解決の選択肢になるのではないかなと思っていますので、ご興味あれば、サイボウズのホームページに

kintoneのいろんなサポートををさせていただく内容だったりとかですね、相談先もですね、全国に300社ほどですね、パートナーさんいらっしゃるので、相談いただければなという風に思っております。

時間となりましたので、私のセッションをこれで終わりにしたいと思います。

ご清聴ありがとうございました。