

# 若手活躍

STORY  
02

## 情報とコミュニケーションを一元化。 外注先との業務効率向上を実現した、 業務基盤システムの構築。

お客様を成功に導く懸け橋

### BRIDGE FOR INNOVATION



背景

土地活用事業において、外注先との業務効率を向上させる業務プロセスの構築が求められていた



お客様の課題

作業進捗や納期の管理、情報共有など、既存の業務プロセスによって生じたさまざまな問題の解消



富士フイルム BI  
ジャパンの解決策

クラウドサービスを用いて、複数の業務を紐づけ、情報とコミュニケーションを一元化した業務基盤を構築

総合住宅メーカーのお客様の課題は、土地活用事業における社外関係者との業務プロセスの改善。定型化されていないコミュニケーションや情報共有のあり方を見直し、一元化することで、新たな業務基盤の構築を実現した。これが発端となり、総合住宅建築の工程管理システムの構築も受託。外注先との業務効率化のみならず、社内の部署間の業務改善にも貢献している。

## MEMBER



SYSTEM ENGINEER  
2018年入社



SOLUTION SALES  
2008年入社

### たったひとつの相談から、 すべては始まった。

会社として業務効率化を進める中、社内業務の効率化への取り組みは進んでいたが、社外の関係者との連携業務の効率化については改善に乗り出せていないことをお客様は懸念していた。中でも、土地活用事業では、既存の業務プロセスから生じる様々な問題の解決が求められていた。「お客様との出会いは、富士フイルム BI ジャパンが『kintone』を用いたシステム開発に力を入れ始めた頃にさかのぼります。以来、弊社イベントへのご来場にはじまり、初期導入、有効活用のための

情報提供を通じて、関係を育んできました。そんな折、kintone の利点を実感されていたシステム部門の方から、『今、現場からこんな課題が上がっているのだけれど、この商材で解決できないか?』とご相談が寄せられました」と営業は振り返る。この相談がきっかけとなり、今回の案件がスタートした。外注先とのやりとりにおける最たる課題は、納期管理と情報共有の方法がメールか電話に限られているため、連絡漏れによる想定外の対応が生じてしまうこと。それに伴って発生する業務効率の低下も懸念されており、ミスが発生をいかに防いでいくかということも課題だった。外注先との間で行われている複数の業務においてコミュニケーションの一元化を図るべく、営業は kintone を基盤とした新たな業務プロセスのイメージを組み立てていった。

### システム構築の要は、好連携&お客様との綿密なコミュニケーション。

営業は、イメージを可視化したデモの共有などを通じて、お客様との意思疎通を図りながら検討を重ね、具体的な提案に仕立てていった。今回構築

したシステムは、kintone を基盤にお客様の要望に応じて様々なプラグインを活用したカスタマイズが行われている。kintone のゲストスペースをお客様と外注先のやりとりのプラットフォームとし、取り扱う住宅物件ごとの情報とコミュニケーションを一元化したことで、社内外の関係者間のやり取りやデータ連携がスムーズになる。大容量のデータも、安全・簡単に受け渡しが可能で、書類の格納と同時に進捗が自動でメンテナンスされる実装で、メンテナンスの手間を軽減。さらに、通知リマインド機能を付加し、確認や工程の漏れ防止につなげた。

お客様の要件の整理から、実現可否の確認を担った SE は、定例会議と並行して、毎日のようにリモート会議を行い、お客様との綿密なコミュニケーションを大切にしました。「要件を詰めていく中、お客様の要望レベルも格段に上がっていきました。これほど広範な規模で、kintone とプラグインを活用した事例は珍しく、最適解がない中、試行錯誤の連続でしたが『できること、できないこと』を一つずつ紐解いていき、どうすればご要望を実現できるかを常に考えながら検証を繰り返していきました」。お客様の要望を叶えた業務基盤システムは、営業・SE の好連携によって実現した。

### 信頼の獲得が、 さらなる案件の受託へとつながった。

この案件を進める上で、SE が重視したのは「運用で回避するのではなく、可能な限りシステムで課題解決を実現すること」。その分システム処理は複雑になるが、より抜本的な業務効率化を図ることができる。お客様も同じ考えを持っていたことが分かり、その想いに寄り添えるよう全力で取り組んだ。土地活用事業において、新規集合住宅を建てるためには、土地買付、企画、設計・申請、建築の流れで業務が進められる。今回、課題解決を行ったのは、申請業務管理と呼ばれるこれら業務のひとつだったが、ここでの業績が評価され、企画や建

築といった前後の業務工程に kintone が導入される運びとなった。包括的な導入に至った背景には、社内の部署間で抱えていた課題を解決したいというお客様の強い想いがあった。同一物件の情報を各部署で管理していたため、作業漏れによる遅延の発生、他部署への連絡の負荷、工程表の作成・更新・連携の煩雑さ、紙文書の検索にかかる手間などの問題が生じており、外注先とだけでなく、部署間でもシステム連携を図り、業務効率を向上させたいという意向があった。この成果は、お客様の更なる信頼を獲得した証であり、営業・SE が連携し、課題解決に対し柔軟かつ真摯に向き合ってきた努力の賜物である。「お客様の会社では、現場の声を尊重し業務改善に活かしていくという改善意識の風土が醸成されていました」。

### 目標は、長期的なパートナーとして 貢献し続けること。

長期的なパートナーへと発展を遂げるべく受託した、土地活用事業への kintone 導入案件は着々と進んでいる。複数の業務工程において、段階的リリースを行っているため、全工程の効果が見られるのは少し先になるが、いち早く導入した設計・申請業務では、社内だけでなく、委託先との進捗管理やキャパシティ管理にも kintone がすでに活用されており、大きな改善効果が期待できるプロジェクトになることが予期されている。これと並行して、システム部門の担当者から、他部門の業務改善や全社のグループウェア移行などについても相談が寄せられるようになり、数多くの追加案件が発生している。「お客様との関係性が強くなっていることを実感しています。当初、外注先とのコミュニケーション改善ツールとして kintone を導入いただきましたが、部署間をシステム連携することで、お客様にとってなくてはならない社内の業務基盤へと進展させることができた」と自負しております。今後も、様々な業務領域でお役に立てる活動をしていきたいと思っております」。