

サイボウズ ガルーン®

ビーウィズ株式会社



本社所在地	: 東京都新宿区西新宿 1-24- エステック情報ビル 18F
創業	: 2000年5月12日
資本金	: 3億円
代表取締役社長	: 日下 茂樹
従業員数	: 3,500名
事業内容	: コールセンターのアウトソーシングサービス

設立5年目で従業員数3500名と、設立当初の約270倍にまで急拡大し、いまなお成長しつづけているビーウィズ。従来型のコールセンターの枠にとらわれずインターネット社会におけるカスタマーサポートをいち早く取り入れた。そのビーウィズが、“社内”のコミュニケーションツールとして選んだのが、「サイボウズ ガルーン」。企業の拡大に伴って、ロータス・ノーツなどの他社製品への乗り換えも考えた時期があったというが、最終的に「サイボウズ ガルーン」を選んだ理由とはなんだったのか？ IT マネジメント部部长池 大氏と同部 山田 修史氏に伺った。



▲21世紀型顧客コミュニケーション運営の創造・具現化に力を注ぐビーウィズ本社

- ▼ [毎朝出社したらまずガルーン、社内で暗にルール化](#)
- ▼ [簡単に始められるそんな“気軽さ”がウケている！](#)
- ▼ [社員全員が使いこなせるグループウェア！](#)
- ▼ [ライセンスの買い足しが簡単！メンテナンスも楽](#)

毎朝出社したらまずガルーン、社内で暗にルール化

ビーウィズは、2000年5月にコールセンターのアウトソーシングサービスを提供する会社として、三菱商事など複数社の出資により設立された。自由で、多彩なコミュニケーション社会の実現に取り組む同社だが、そんな同社が“社内”コミュニケーションのツールとして選んだのは、ポータル型グループウェア「サイボウズ ガルーン」だった。顧客との先進的なコミュニケーションを提案する同社では、「サイボウズ ガルーン」を利用して、どのような情報共有を行っているのか？とても興味が湧くところ。

「毎朝、ガルーンから仕事が始まるんですよ」（山田氏）

同社では、パソコンを立ち上げると、ガルーンのログイン画面が立ち上がり、入社したらまず、「サイボウズ ガルーン」に表示された情報に目を通すことが、暗にルール化されているという。

「サイボウズ ガルーン」の画面には、タブを切り替えるだけの簡単な操作で目的のページを素早く選べるポータルページが現れる。同社では、「Top」「Garoon 共通」「社内電話帳」「社内報」の4つでポータルページを構成し、「Top」ページでは、「**全社向けに最新の予定が2週間分公開されています**」（池氏）と、ここでは、大まかな社内の予定を把握することができるようになっている。

「社内の情報伝達はガルーンのみ。紙で伝達することはありません」（池氏）

つまり、見ないとアウト。社内から取り残されてしまうわけだ。



▲IT マネジメント部 部長

池 大氏

次に、必ず目を通さなければいけないのが、スケジュール。ここでは、いつ、誰がどこで、何をする予定なのかを確認できる。同時に、事前に登録したり、されたりしている自分のスケジュールを確認し、作業に取り掛かる。中でも、会議の予定は、要チェック！とのこと。



▲「Garoon 共通」ページ。

自分に関わる最新情報が一目瞭然

「会議の調整はすべて、ガルーンのスケジュール機能で行っています」（池氏）

自分で入力した以外の予定でも、他の社員が予定した会議に自分がメンバーに加わっていると、自動的に自分のスケジュールにも反映される。それを見落としてしまった場合は、自分が悪い。スケジュールを確認していなかった者が悪い。そういった空気が、社内には浸透している。これだけ、社内での情報共有が徹底されれば、効率的に動ける。無駄な時間を浪費せずに、次の作業にスムーズにうつれるというもの。そういった IT 化におけるモチベーションの高さは、グループウェアを効果的に使うために必要不可欠な要素。同社にはそれが備わっていた。

▲「トピックス」に戻る

簡単に始められるそんな“気軽さ”がウケている！



▲ 全社向けに最新の予定を2週間分公開

ワークフロー機能では、社内のほぼ9割の申請を処理しているという。

「ワークフロー機能は操作が単純で、申請書を作成しやすい。ですから、経理部や人事部にも権限を与えて、ワークフローの項目を勝手に作れるようにしています」(山田氏)

ワークフローのソフトは世の中にたくさん存在しているが、それらは自由度が高い反面、複雑な操作が求められ、プログラミング技術を取得した技術者が必要になるケースもある。しかし、「サイボウズ ガルーン」では誰でも気軽に始められる。特別な技術を取得していなくても、一般的なインターネットの知識さえあれば、簡単に扱える。そうした、“気軽さ”も、この製品に好感をもっている理由のひとつだ。

「うちでは入社して、すぐに個人のメールアドレスを取得するために、ワークフローで申請させています」(池氏)

それは、自分の上司は誰で、どういう風に申請がおりていくのか。また、この会社のルールを学んでもらうためにも、必ず入社してすぐにワークフローを使ってもらおうようにしているのだという。

また、同社では、社員が積極的に My ポータルを利用して、自分が最も使いやすい自分だけのポータル画面を手探りで作っているようだ。

「スケジュールを月単位で表示している社員や To do を異様に長く表示している社員もいます」(山田氏)

つまり、各自が使いやすいように、社員のほとんどが自分だけの画面をカスタマイズしているという。

そのほかにも、社内報専用のポータルを立てて、新入社員の紹介や、情報資産のより一層の安全確保を行うために、セキュリティに関する情報の共有を日々行っている。



▲ 社内申請の9割を処理しているワークフロー画面



▲ 利用率の高い社内電話帳。

タブの切り替えですぐに開ける

▲ 「トピックス」に戻る

社員全員が使いこなせるグループウェア！



▲ITマネジメント部 山田 修史氏

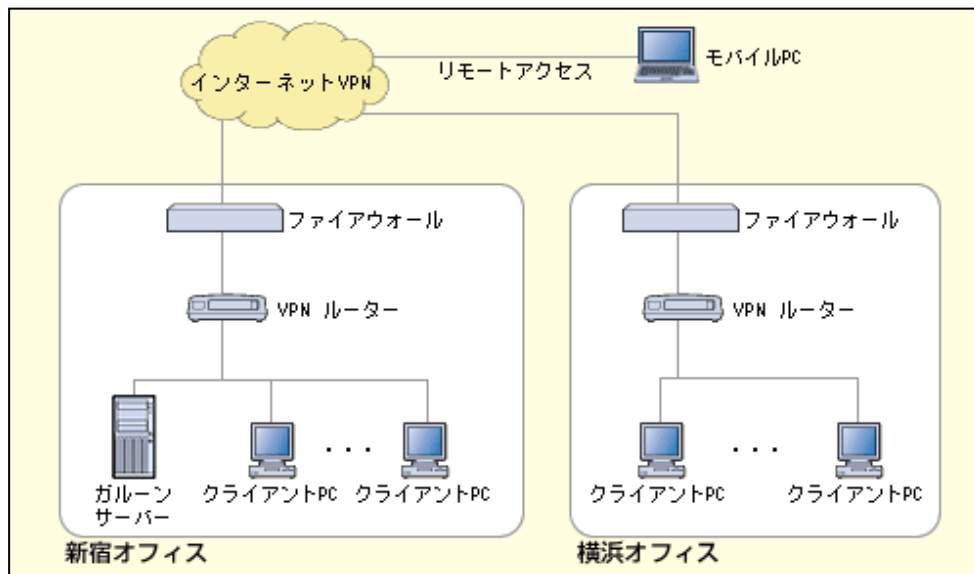
「デフォルトの機能はほぼ使い倒していると思います」（山田氏）

使い倒せる、社員全員が使いこなせるグループウェア。それがサイボウズの真骨頂。ソフトウェアの特性を理解して、使ってもらえるからこそ、効果を実感してもらえる。技術力が高い、高機能なソフトだからといって、効果もその機能に比例するとは言えない。お互いのニーズが合致して初めて効果を発揮する。そういう点では、同社には、ソフトを見る目、“目利き役”がしっかりと自社のニーズに合ったソフトを選び出した。そのことが、グループウェアの導入を成功させた要因であるに違いない。

そもそも、同社とサイボウズの出合いは、同社設立当初から始まっていた。

サイボウズ グループウェアの初期バージョン Office 2、3、4、AG とバージョンアップし、企業規模の拡大に伴って「サイボウズ ガルーン」へと乗り換えた。

しかし、「サイボウズ ガルーン」へ乗り換える際、他社製品を検討しなかったわけではなかった。



導入規模	400 ライセンス
拠点	東京、横浜
サーバーOS	Windows2000server コールドスタンバイ
利用目的	社内コミュニケーションツール
導入の決め手	<ul style="list-style-type: none">・ 安価・ 短期間での導入・ 必要な機能が基本機能として揃っている

ライセンスの買い足しが簡単！メンテナンスも楽

「マイクロソフト Exchange サーバーやロータス・ノーツという声が他の社員から挙がらなかったわけではありません。企業規模が拡大するにつれて、カスタマイズ性の高い製品へ乗り換えては？という意見もありました」（山田氏）しかし、とどまった。それは何故か。

「ロータス・ノーツに関しては、以前勤めていた会社で使用していたので、どんな製品であるか、ある程度把握していました。導入する際にほぼ2日は必要ですし、ライセンス管理が面倒である上、購入する際には、会社の資本関係を提示しなければならないなど、乗り越えなければならないハードルがいくつもありました」（山田氏）

それから、もうひとつ断念した大きな理由はコストだったという。「サイボウズ ガルーン」であれば、メンテナンスも楽。そんなところにも惹かれたという。

「ユーザーが増えていったときにライセンスの買い足しが簡単ですし、サーバーへの負荷も少ないので、リプリケーションしたりする際に、とてもメンテナンスが簡単に行えます」（山田氏）

しかし、なんと言っても、初めてサイボウズを使おうと思っ
たきっかけが面白い。

「設立当初13人で立ち上げたあの頃、みんなで雑談していた時に、目の前にあった雑誌の付録だったのがサイボウズ Office 2 だったんです。運命的なものを感じますね」（山田氏）

お客様から手の届く場所にあったサイボウズ。そんな親近感がサイボウズ製品との長い付き合いへと発展させていったのではないか。まさに、国民的グループウェア。これからも、ビーウィズのビジネスを最大限にバックアップしていくツールへと育っていくに違いない。



▲社内報ページ。ほっと一息できる場も用意

今後は企業規模の拡大に伴って、現在の新宿2拠点、横浜1拠点に加えて、全国規模で拠点を増やしていく予定で、それに伴って、エリアごとにワークグループシステムを導入し、「サイボウズ ガルーン」の集中管理システムも稼働させていきたいと考えている。

▲「トピックス」に戻る