



Garoon

導 入 事 例

interview for

ビーウィズ株式会社様



Bewith
CUSTOMER INSIGHT CENTER

15年 Garoon を使い続けた 最大の理由はワークフロー。 さらなる業務効率化に向けて RPA 連携を実現。 年間 100 時間の工数削減へ。

コールセンターや BPO のアウトソーシングを手がけるビーウィズ株式会社（以下、ビーウィズ）では 2003 年から 15 年以上にわたりパッケージ版 Garoon を利用してきた。スケジュール共有、社内文書の管理、全社通知など幅広く活用している。中でもワークフローは同社のあらゆる申請業務に使われていて、なくてはならない存在になっている。最近では RPA との連携開発も行いさらなる業務効率化を実現した。Garoon の活用方法について執行役員 Chief Regional Officer IT 基盤部長 兼 デジタル / AI 機能開発部長 香川 敏雄氏、コーポレート本部 デジタル / AI 機能開発部 担当部長 甲田雄一郎氏、コーポレート本部 総務部 総務ユニットマネージャー 小暮 かの子氏に伺った。

利用の経緯 15年 Garoon を使い続けた 最大の理由はワークフロー

2000 年に設立したビーウィズの主な事業はコールセンターのアウトソーシングや人事業務などの BPO（ビジネスプロセスアウトソーシングサービス）。業務調査や分析、業務フローの設計構築、人材や品質のマネジメントまで、顧客のニーズに合わせて提供できるのが強みだ。同社で Garoon の利用を開始したのは 2003 年。15 年以上にわたって使い続け、2019 年現在のユーザー数は約 1300 人になっている。

「うちの決裁系業務はすべて Garoon のワークフローです。人事、総務、経理まわりの申請、営業の見積もり承認、システム系の申請などあらゆる業務で利用しています。新しく社員が入ってきたときの Garoon のアカウント申請もワークフローで行います」（香川氏）



香川 敏雄氏

執行役員
Chief Regional Officer IT 基盤部長 兼
デジタル / AI 機能開発部長

社内システムのアカウント作成/削除申請はGaroonのワークフローを利用

「【Windows/サイボウズ/E-mail】アカウントの作成・削除」

優先度 ▼

標題

申請者 

対象者氏名* *

対象者ふりがな* *

対象者社員ID* *

対象者所属(本部)* *

※該当の「本部」がない場合は「なし」と入力してください。

対象者所属(部/室)* *

※該当の「部/室」がない場合は「なし」と入力してください。

対象者所属(ユニット)* *

※該当の「ユニット」がない場合は「なし」と入力してください。

対象者雇用区分 役員 正社員(総合) 正社員(エリア) PP社員 CP社員 派遣社員 出向者

対象者所属(PJT名)

対象者所属(PJコード) #

退職

退職に伴う申請時はチェックして下さい。
無条件で全てのアカウントを削除致します。
※休職される場合は「其他要望」欄にその旨ご記載ください。

復職

復職者の場合にはチェックを入れてください。

Windowsアカウント* 作成 削除 不要(新規登録時) 変更無し(利用中) *

OA用 .net PCを利用するために必要なアカウントの作成/削除。

サイボウズアカウント* 作成 削除 不要(新規登録時) 変更無し(利用中) *

サイボウズを利用するために必要なアカウントの作成/削除。

E-mailアカウント* 作成 削除 不要(新規登録時) 変更無し(利用中) *

E-mailを利用するために必要なアカウントの作成/削除。

アカウント削除

Windowsアカウントや、サイボウズアカウントの停止に伴い、ProActiveアカウントが不要となった場合はチェックして下さい。

アカウント再作成

復職時等、再度ProActiveアカウントが必要となった場合はチェックして下さい。

作成希望日/削除可能日* ▼ ▼ ▼  ▼ *

最初の承認から3~5営業日かかることがあります。
お急ぎの場合は事前にご連絡ください。(1~2営業日内は原則対応できかねます)

其他要望

添付  ファイルを添付

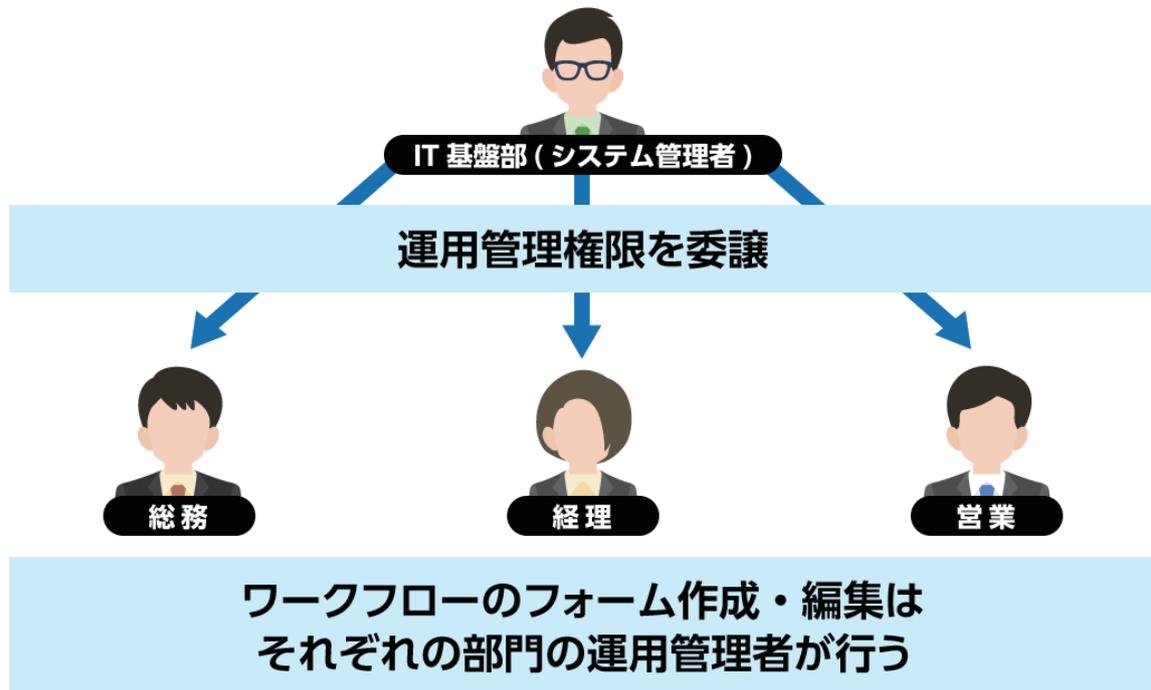
複数人のアカウントの作成/削除時に利用。

対象者の氏名や社員IDを入力

作成/削除したいアカウントを入力

Garoon の管理を担当しているのは IT 基盤部の 4 人の社員。1300 人が利用するグループウェアの管理者としては少なく思えるが、業務部門への権限移譲により、それほど負荷なく運用できている。

「例えばワークフローのフォームを新しく作る時も各部門の社員が作ります。運用管理権限を各部門に渡しているのです、人事系の申請なら人事部が、総務系なら総務部が、というように自分たちでやってもらっています。我々に問い合わせが来ることなく手をかけずに運用できています」(香川氏)



実はビーウィズでは、2014年にメールサーバーを Exchange に移行したことをきっかけに、Office365 への移行計画が持ち上がっていた。しかし結果的には Garoon の利用継続を選択した。その最大の理由はやはりワークフローだった。

「当時 Office365 へ切り替えの方針は全社通知まで出していたのですが、最終的には Garoon を使い続けることになりました。Office365 にはワークフロー機能がないため、移行する場合は別システムを準備する必要があります。当時いくつかの製品を検討しましたが、費用や使い勝手など総合的に合うものが見つからなかった上、そもそもワークフローだけシステムが分かれてしまう点も大きな懸念でした。また社員全員が Garoon の利便性に慣れていたこともあり、他の製品に置き換えることによる心理的なハードルもありました」(香川氏)

ワークフローの使いやすさや、グループウェア機能が 1 つのパッケージにまとまっていることが決め手となり Garoon を使い続けることになった。現在同社では、メールや文書作成 (Word、Excel、Powerpoint) は Office365 で行い、スケジュールや掲示板、ワークフローのグループウェア機能は Garoon で行う、という使い分けをしている。

Office365

メール

文書作成

G Garoon

ワークフロー

スケジュール

掲示板

社内のやりとり

ファイル共有

Garoon と Office365 を用途に合わせて使い分けている

導入効果

「Garoon がなくなったら 仕事できません」 あらゆる業務でフル活用

ワークフローを含めて Garoon の各機能がビーウィズの日々の業務で活用されている。

「大げさかもしれませんが、Garoon が止まったらうちは会社が潰れますね。それくらい使っています。ワークフローがないと、何かを申請したり依頼することができません。今は発注番号や決裁番号を Garoon の申請番号で管理しているほどで、業務フローの多くが Garoon に合わせて作られています。ワークフロー以外にも、スペース、メッセージ、掲示板、スケジュールなどほとんどの機能を使っています」（香川氏）

各機能の使い方を詳しく説明いただいた。

スペース

まず社員同士のやりとりにはメッセージやスペースが利用されている。最近はスペースを使うことが多く、スペースの総数は 500 近くあるのではないかと香川氏は話す。

「もともと社内連絡にメッセージを使っていたのですが、スペースの方がテーマごとにディスカッションを分けられるので今はスペースを利用する人が多いですね。わたしも数えきれないくらい入っています」（香川氏）

災害時の緊急連絡にもスペースが役立った。2018 年 9 月に発生した北海道胆振東部地震（ほっかいどういぶりとうぶじしん）では、発生直後に専用スペースを立ち上げ、情報を集約した。

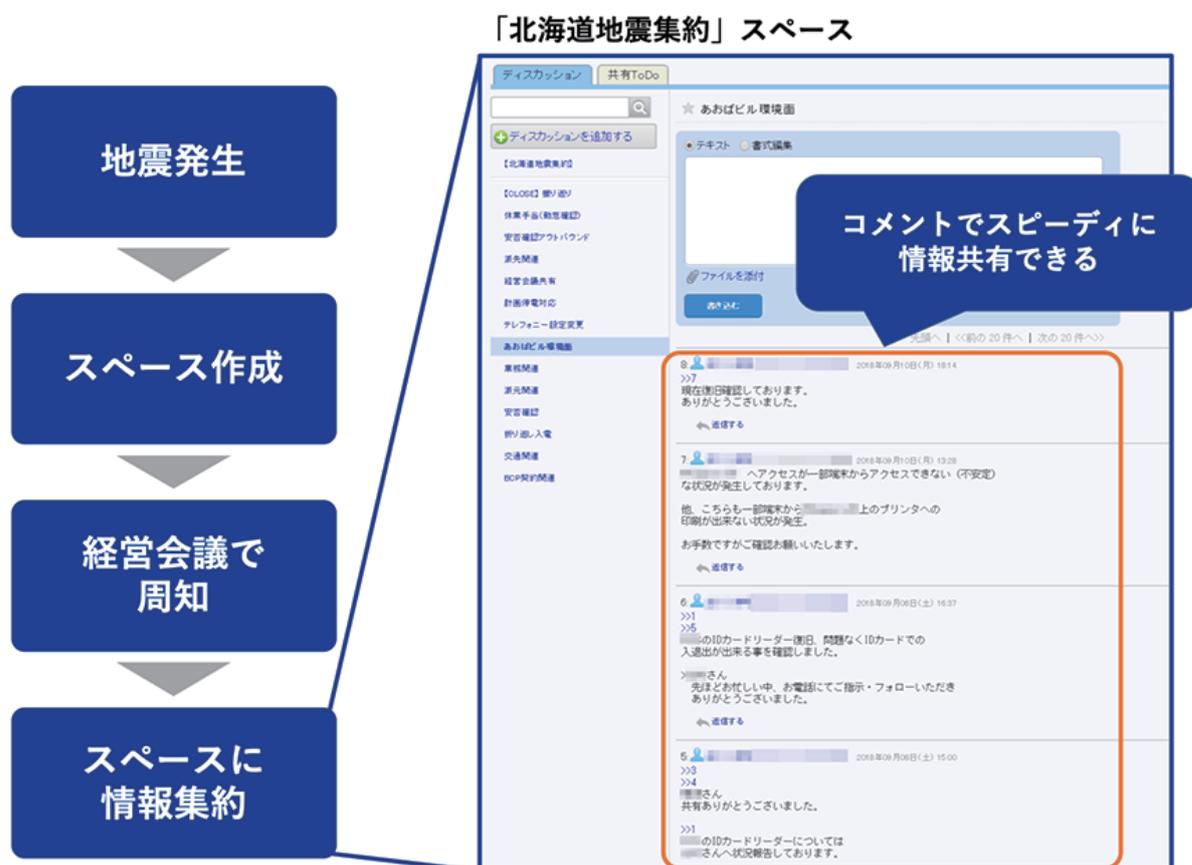
「当社は札幌に 1000 名の従業員が勤務しているオペレーション拠点がありますので、迅速に情報収集し、対応する必要がありました。安否確認や電話の不在アナウンスに関する連絡、経営会議の議事録の共有、計画停電があった場合の対策や、休業手当に関することなど、地震に関する情報をすべてこのスペースに集約しました」（香川氏）

メールのように閉じたコミュニケーションだと毎回宛先を設定する手間が発生するが、スペースを公開にしておけばその必要もない。

「地震発生直後にスペースを立ち上げ、『共有が必要なメンバーは誰でも宛先に追加してよい』という周知をしました。公開設定にしているので社員は誰でも内容を見られるし、誰でも宛先に追加できます。メールのように宛先をこちらで決めるのではなく、必要な人が自分で設定できるようにした方が早いですよね。おかげでスムーズな対応ができました」（香川氏）

時間勝負の災害対応でオープンなコミュニケーションのメリットが活かされた。もちろん平常時も、業務連絡や業務外の部活動連絡などでスペースが使われている。

災害時の情報共有をスペースに集約しスムーズな対応を実現した



掲示板・ファイル管理

全社通達には掲示板を利用している。よく利用されるのがスーパーバイザー向けの研修 (SV 研修) の案内だ。

「コールセンターの管理者向けに定期的に研修を行なっているのですが、その開催案内を掲示板で出しています。『労務管理』や『クレーム対応』といった内容です。研修の主催部署が掲示板に案内を出し、参加したい人はコメント

に書き込んで申し込みをします。また、TV 会議で全国同時接続して行うこともあるため、研修講師や会議室などの施設はスケジュール機能で管理しています。」(香川氏)

参加申し込みや質疑をコメントでやりとりすれば、個別の問い合わせに対応する必要がない。参加者も誰が参加するのかすぐに把握できる。

「掲示板」で開催予定を全社に告知・コメント欄で申し込み管理

掲示板(ルート) > SV研修のご案内 > 講義編(TV会議) > 掲示の詳細

★ 3/15(金) 面談研修

添付ファイル一覧 再利用する ファイルに出力する

<< 前へ | 次へ >>

カテゴリ : 講義編(TV会議)
差出人 : [ユーザー] [部署]; 品質マネジメント部 2018年12月28日(金) 10:33
最終更新者 : [ユーザー] [部署]; 教育研修ユニット 2019年02月22日(金) 09:18
掲示期間 : 期間指定なし

「面談」研修は、コンタクトセンターでSVがおこなうことが多い面談のうち、「フィードバック面談」に重点を置き、その進め方のポイントを学びます。

また、面談に限らずあらゆるコミュニケーションの場で役立つコーチングのテクニックを習得することで、CSRを適切に指導できるようになることを目指します。

◆開催日程

2019年3月15日(金) 9:30~12:00 TV研修
申込〆切:2019年3月8日(金)

・定員は各拠点の会場の定員とします。
・締切日までに全拠点の参加希望者数が10名に満たない場合は開催を見送ることがあります。
・TV会議接続が10拠点を越えた場合、skypeでの受講に切り替えていただくことがあります。
・年間スケジュールは以下に保管してあります。
サイボウズストップページ > ファイル管理 > (6)カレンダー・予定表

◆申し込み方法

・希望者は本掲示板に「ID / 名前 / 受講場所 / TV会議 or [ユーザー] / [ユーザー] の方はログインID(メールアドレスの@の前まで)」をご記入ください。

(記入例)
ID : 000000
名前 : 研修花子
受講場所 : 新宿パーク
受講環境 : [ユーザー]
ログインID : [ユーザー] * 受講環境が、[ユーザー] の場合のみ

21: [ユーザー] [部署]; 品質マネジメント部 2019年03月11日(月) 09:59
みなさま、参加希望のご連絡をいただきましてありがとうございます。
現時点の申し込みにて、「面談研修」の受付を締め切らせていただきます。

← 返信する

20: [ユーザー] [部署]; 関西ユニット 2019年03月08日(金) 09:55
お疲れ様です。井口です。
下記、受講希望いたします。

■ 受講拠点 : [ユーザー]
■ 受講環境 : TV会議
■ 従業員番号 : [ユーザー]
■ 氏名 : [ユーザー]

よろしく願いいたします。

← 返信する

19: [ユーザー] [部署]; 中四国ユニット 2019年03月08日(金) 09:40
[ユーザー] さん

お疲れ様です。中四国Uの [ユーザー] です。
下記1名の受講を希望します。

ID : [ユーザー]
氏名 : [ユーザー]
受講場所 : 松山会議室
受講環境 : TV会議

以上、よろしく願いいたします。

申し込みは
コメントに記載するよう
案内する

コメントに参加者情報
が集約されるので
申し込み状況が
把握しやすい

「スケジュール」で会議室と機材を予約

★ 社内研修ビジネスナー(メイン:新宿+TV研修)

日時 2019年03月13日(水) 09:00 ~ 12:30

施設

研修室 会議室2 研修室兼会議室(社内利用限定) TV会議システム 5F
 会議室(宋客優先) TV会議システム 6F会議室 TV会議システム
 マイクスピーカー SV研修

参加者 (6名)

メモ

◆研修時間
 ・9:30~12:00
 事前準備、後片付けの時間を含めて予約しています。

各拠点の皆様へ:
 ・研修の参加人数によって適切な会議室に変更してください。
 ・拠点からの参加予定がなければ、会議室およびTV会議システムの予約を解除していただいてかまいません。

講師または見学予定者の皆様へ
 ・確定ではありませんが、講師/控室/見学等をお願いしたい方をメンバーとして登録させていただきます。
 ・実施日が近づきましたら、改めてご連絡させていただきます。

登録者 2019年10月22日(月) 19:56 更新者 2019年03月07日(木) 10:54

複数拠点に中継するため
各拠点の部屋と機材を
予約する

各拠点の担当者への連絡
をメモ欄で行う

研修資料はファイル管理で共有する。

「研修資料は更新が多いので版管理ができるファイル管理が便利ですね。フォルダの管理権限を移譲しているの、それぞれの管理部署がフォルダを作って管理しています」

「ファイル管理」で資料配布

ファイル管理(ルート) (5)教育研修資料 教育研修室 講義編研修

ファイルを追加する 更新通知を設定する まとめてダウンロードする

ルート

- (0) 会社概要・事業理念・目標
- (1) 定款・規程・規則
- (2) マニュアル
- (3) 申請書・フォーマット・テンプレート
- (4) 各部門・PJTからの共有事項
- (5) 教育研修資料
 - 入社時研修用
 - CP社員用研修資料
 - 教育研修室
 - 講義編研修
 - 公開研修・ツール
 - 専門教育研修資料
- (6) カレンダー・予定表
- (7) 全拠点情報(担当者一覧・レイアウト図)
- (8) 防災・災害/緊急対応
- (9) 安全衛生
- (10) 通達
- (11) 通達
- ごみ箱

メモ:
 教育研修ユニットが定期開催している、講義編研修のテキストを公開しています。

先頭へ | <<前の 20 件へ | 次の 20 件へ>>

削除する 移動する

| タイトル | ファイル名 |
|--------------------|---------------------------------------|
| ★ OmniaLINK研修 | 12002_OmniaLINK【受講者用】190206.pdf |
| ★ コンプライアンス | 11403_コンプライアンス【受講者用】190201.pdf |
| ★ 情報セキュリティ~個人情報編 | 11402_情報セキュリティ~個人情報編【受講者用】190201.pdf |
| ★ 情報セキュリティ~基礎編 | 11401_情報セキュリティ~基礎編【受講者用】190201.pdf |
| ★ Excel基礎研修(ワーク用) | ワーク用_11501_Excel基礎_160803.xlsx |
| ★ Excel基礎研修 | 本編_11501_Excel基礎【受講者用】_本編_170206.pdf |
| ★ SVスキルマップ・コンピテンシー | 11004_コンピテンシー 講座20181205.pdf |
| ★ SVオリエンテーション | 103_SVオリエンテーション_181112.pptx |
| ★ 労務管理~労働基準法編 | 11103_労務管理~労働基準法編~【受講者用】_181001.pdf |
| ★ 労務管理~社会保険・退職編 | 11103_労務管理~社会保険・退職編~【受講者用】_171114.pdf |
| ★ クレーム対応 | 10401_クレーム対応【受講者用】180123.pdf |

最新の資料が常に
共有されているので
必要なときに
すぐ参照できる

ビューズでは掲示板もファイル管理もきれいに整理され、どこにどんな情報があるか誰でもわかるようになっている。さぞ細かいルールを決めているのだろうと思いきやそうでもない。

「フォルダの名前や構成は、使っているうちに自然にルールができてきました。例えば第一階層はむやみに増やさない、とかですね。細かい部分については、周りを見ながら適宜社員が判断していると思います。直感的にわかりやすく作っているので、使ううちにお作法が分かってくるようです」(香川氏)

きれいに整理された「掲示板」

掲示板 (全体)

掲示板を並び直す 更新通知を設定する

先頭へ | <<前の20件へ | 次の20件へ>>

タイトルを統一するなど
見やすくする工夫をしている

| タイトル | 内容 | 発着人 | 更新日時 |
|------------------------|----------------|--------|----------|
| ★ [連絡]<全社> サー... | 従業員各位 従業員... | [ユーザー] | 03/12(火) |
| ★ [連絡]<全社>導入事例更... | 各位 HPの導入事例... | [ユーザー] | 03/11(月) |
| ★ [連絡]<全社> | 各位 お疲れ様です... | [ユーザー] | 03/11(月) |
| ★ [連絡]湘南ベルマーレ試合... | 各位 湘南ベルマー... | [ユーザー] | 03/11(月) |
| ★ [重要]<全社>ミライ創造... | お慶びます... | [ユーザー] | 03/11(月) |
| ★ [連絡]<全社>『交通費・... | 明日は交通費・立... | [ユーザー] | 03/11(月) |
| ★ [重要]<全社>導入... | 各位 この度、テレ... | [ユーザー] | 03/07(木) |
| ★ [連絡]<全社>淡路島 各... | この度、淡路島... | [ユーザー] | 03/07(木) |
| ★ [重要]<全社>2月度 請求... | 各位 2月度の繰日... | [ユーザー] | 03/07(木) |
| ★ [連絡]<全社>関東ITソフ... | 各位 保健事業及... | [ユーザー] | 03/04(月) |
| ★ [連絡]<全社>長崎デジタ... | 各位 本日、長崎デ... | [ユーザー] | 03/04(月) |
| ★ [重要]<全社>組織権限規... | - | [ユーザー] | 03/01(金) |
| ★ [重要]<全社>組織権限規... | 2018年3月1日付で... | [ユーザー] | 03/01(金) |
| ★ [連絡]<PR> 2019年3月新... | パークタワー従業... | [ユーザー] | 02/28(木) |

スケジュール

社員の予定はスケジュールで管理しているが、ビーウィズでは「Garoon のスケジュールが空いていたら自由に予定を入れても良い」というルールが浸透している

「自分も含めて基本的には『空いていたら断りなく入れていいですよ』というルールにしています。予定は公開で登録しているので内容もわかりますね。逆にいちいちお伺いを立てられる方が手間がかかるので困ります」(香川氏)

予定の共有だけでなく、予定の調整に関するやりとりや資料の共有も全てスケジュールで行っている。

「予定の日時変更をするときはコメントでやりとりをしています。予定に関するちょっとした連絡は、メッセージを別に送るよりスケジュール上でコメントした方が早いですね。この取材の予定調整もスケジュールのコメントでやっていました」(香川氏)

打ち合わせの連絡や日程変更は「スケジュール」のコメントを利用

| ★ 取材_サイボウズ【確定】 | |
|----------------|------------------------------|
| 日時 | 2019年01月09日(水) 14:00 ~ 16:00 |
| 施設 | 会議室2 |
| 参加者 (5名) | |
| メモ | |
| 登録者 | 2018年12月14日(金) 17:58 |
| 更新者 | 2018年12月20日(木) 20:10 |

2019年01月07日(月) 14:06
■さん
先方連絡済となります。

■さん以外の皆様は予定通りの実施となりますので、
よろしくお願いたします。

■さんについては、別日調整させていただきます。

2019年01月07日(月) 13:23
■さん
申し訳ありませんが、本件、別日でご調整いただきたく、よろしくお願いたします。

2018年12月21日(金) 10:53
■さん
1/10が■■■■■■■■■■の可能性がある出てきており、また1/9 17時~の会議はTV会議でも参加しておきたいこともあり、1/15以降にリスケをお願するかもしれないです。

2018年12月20日(木) 20:11
■さん
本日程で確定いたしました。
よろしくお願いたします。

コメントでやりとり
すれば、メールでの
連絡は不要

Garoonにはスペース、掲示板、メッセージ、スケジュールと多岐にわたるコミュニケーション機能があるが、ビーズではそれらをうまく使い分け社内の円滑な情報共有に役立てている。

今後の展望 今後取り組んでいきたいのは「クラウド化」と「RPA 連携」

すでに Garoon を活発に利用しているビーウィズだが、IT 基盤部として今後取り組みたいのはクラウド化だと香川氏は話す。

「今はオンプレミスで運用していますが 7 年に 1 度はハードの入れ替えが必要です。瞬間的な費用は高くないのですが、工数がとにかくかかるんですよね。サービスも止めないといけないし。今後は IaaS を利用するなどクラウド化を検討したいと考えています」(香川氏)

一方で新たな取り組みも始まっている。2017 年に同社では「デジタル AI 機能開発部」が新設された。デジタル技術のさらなる活用によりアウトソーシング事業の価値の最大化を目指すことをミッションとしている。RPA、AI、OCR などの活用に取り組んでいるが、最近では Garoon と RPA を連携開発に力を入れている、とデジタル AI 機能開発部の甲田氏は話す。

「自社内に RPA のノウハウを蓄積する足がかりとして、Garoon のワークフローと RPA の連携開発を行いました。最近行ったのが総務の「ある業務」の自動化です」(甲田氏)



甲田 雄一郎氏

コーポレート本部
デジタル / AI 機能開発部 担当部長

甲田氏と RPA 開発を一緒に行ったのは総務の小暮氏だ。

「総務で使っていた「あるワークフロー」では、承認後に添付されている申請書を印刷して、紙でファイリングしていたのです。会社の公的な書類として必要で。でもその印刷する作業も 1 件あたり 5 分程度はかかりますし、承認経路に入っている人にしかできないため対応できる人数も限られていたのが悩みでした。なにか改善できないかと考えて甲田さんにご相談したのです」（小暮氏）

「申請書の印刷はやめて、ワークフローの承認画面をキャプチャし、それを pdf ファイルとして共有サーバーに保管する運用に変更しました。RPA で『キャプチャを取る』『pdf 化する』『共有フォルダに保存する』などの作業を自動化しました。だいたい年間 100 時間程度の工数削減になったと思います」（甲田氏）

「ワークフローの画面をそのままキャプチャする運用に変えたことで、申請書自体も簡略化することができました。申請者にとっても負担が軽くなったので、もっと早くやっておけばよかったな、と思います」（小暮氏）



小暮 かの子氏

コーポレート本部 総務部
総務ユニットマネージャー

