



日本ヒルティ株式会社
建設用工具・資材の輸入・販売
ご利用規模：500 ユーザー
<http://www.hilti.co.jp/holjp/>

ワークフロー活用により、承認スピードが格段に向上しました。
さらに、1 帳票あたり 300 枚 / 月の紙を減らすことによりコスト削減にもつながりました。

大量の書類を集約、さらなる成長を支えるワークフロー活用術

概要

日本ヒルティ株式会社（以下、日本ヒルティ）は、西ヨーロッパのリヒテンシュタインに本拠を構えるコンクリート用のハンマードリルや建設用鋅打ち機、アンカーボルトなど建築工具や資材を製造・提供しているメーカー。ゼロックスや HONDA のように「ヒルティ」の名がそのまま建築工具全般を指すほど、業界での知名度が高い。

同社の悩みは営業から届けられる申請書を含めた書類群。営業から毎日 FAX で送信される多数の書類が同社の悩みのタネだった。承認システムの電子化を狙い導入した「Garoon」で課題は解決したのか。今回は、実際に大量の書類群に追われていた土木開発営業課 課長 鎌中聡氏、クロスファンクションチームの一員だった財務管理本部 施設管理課長 瀧本直樹氏、マーケティング本部 戦略マーケティング E- ビジネスデベロッパー上坂和代氏、「Garoon」の導入から運用を手がける情報システム課の古林亜紀子氏にお話を伺った。



導入の背景

大量の書類に忙殺される日々

「ヒルティ」ブランドは、信頼性、性能、高級感を持つ作業員憧れの存在。硬度の高い石材も真円に穿孔することができる高い性能、作業員の疲労の素になる振動の軽減はもちろん、価格や赤を基調とするデザインが作業員の所有感を刺激し、モチベーションの向上に一役買っている。

「実際に使用する作業員のかたは、個々のスキルはあまり変わりません。しかし、性能はもちろん、『ヒルティ製品を使っている』と感じていただけることで、作業効率やモチベーションが高まり、作業時間の短縮に繋がります。実際にお客様（施主）からも、『通常より短い期間で作業が終了した』と喜んでいただいています。」
(鎌中氏)



鎌中氏

日本ヒルティは横浜に拠点を構え、社員数は営業 350 名を中心に全部で 450 名ほど。エリアと業種で分けられた営業部隊が建築・土木現場や設備業者に対して営業活動を実施。土木インフラ（橋梁・港湾・トンネル）や JR（軌道）などの交通系とも協業を結び、広く「建築・土木業界」に関わっている。横浜以外に拠点を持たず、それぞれの営業担当者が直接現場で活動を行っている。

活動に伴うクライアントの注文書、契約書を始め、営業の出張申請、経費精算…営業担当者一人が扱う書類が多数存在する。これらの書類は用途に応じて上長のサインが必要となるため、全国各地を飛び回る上司のサインを得なくてはならない。書類の送付は FAX で、営業担当者は日中の移動中にコンビニエンスストアを探す手間があり、一日の中でも数時間「書類」と向き合う時間が必要になっていた。

「既存・新規の顧客情報、売上げに関する承認事項はもちろん、機材の貸し出しから駐車場利用の経費申請など、承認を全て紙で行っていました。どうしても外せない急な承認や差し戻しが発生した場合、営業課長が出張中であればホテルの FAX 番号を聞いて送信しなければなりません。また、営業はパンフレットのほかに、申請書を始め 20 枚以上の書類を持ち歩いていくくらいです。」（鎌中氏）

例えば、当時出張に関係する書類は経費精算も絡み一人 10 枚に直筆のサインをしなければならなかった。それに加え、新規契約書はもちろん、単価訂正、製品の差し替え申請、クライアントの担当の変更時など、全てが「書類」で行われていたため、9 名の部下を持つ鎌中氏は「書類にサインするだけで腱鞘炎になりそうでした（笑）」と当時を振り返る。

導入の決め手

細かな機能分析で勝ち抜いた「Garoon」



瀧本氏

書類の問題を含めた課題の解決を行うため、日本ヒルティはクロスファンクショナルチームを立ち上げた。直販の営業部隊と本社の業務を結びつけ、利益率やビジネススピードの向上を図ることが狙いだ。

「主な目的は営業の効率を上げることでした。電子承認システムによるペーパーレス化はその一環。実は電子承認システムを導入している海外拠点もありました。しかし日本語化されておらず、導入は難しい状況でした。」（瀧本氏）

そこで日本国内で当社の要件に合いそうな電子承認システムを提供している会社をリストアップし、価格と使いやすさ、そしてクラウドに対応しているかで選定を開始した。クラウドはヒルティ社グローバルの IT ポリシーのひとつでもあり、運用するためには必須の条件だった。



上坂氏

「社長、本部長クラスから承認を得るために候補製品の機能を細かく数値化し評価しました。紙ベースの申請で年間に使用する紙の枚数から FAX 一回にかかるコストおよび時間、人件費まで全て積み上げた金額を算出。電子承認システムを導入することでどれだけの効果が上がるのかを伝えました。」（上坂氏）

ライセンスの数や運用面での制限を含め選定し、最終的にはコストパフォーマンスと将来的な拡張性や本社の IT ポリシーを重視し、クラウド版「Garoon」を選定した。

導入効果

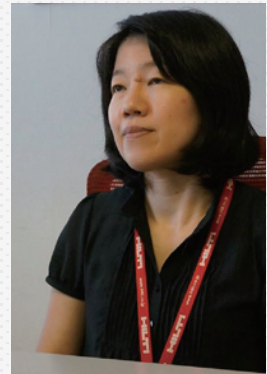
業務効率改善とコスト削減を実現

「ガルーン」導入後、段階的に使用範囲を拡大。当初（2011年2月）はパイロットで営業の一部から営業全体へ広げ、2013年4月には全社員が使えるようにした。帳票数は11種類からスタートし、現在では33帳票までに対応。導入を決めるきっかけになった電子承認システム「ワークフロー」を中心に、社内連絡で「掲示板」を活用している。営業担当者からも賛同を得られ、作業効率は劇的に向上したという。

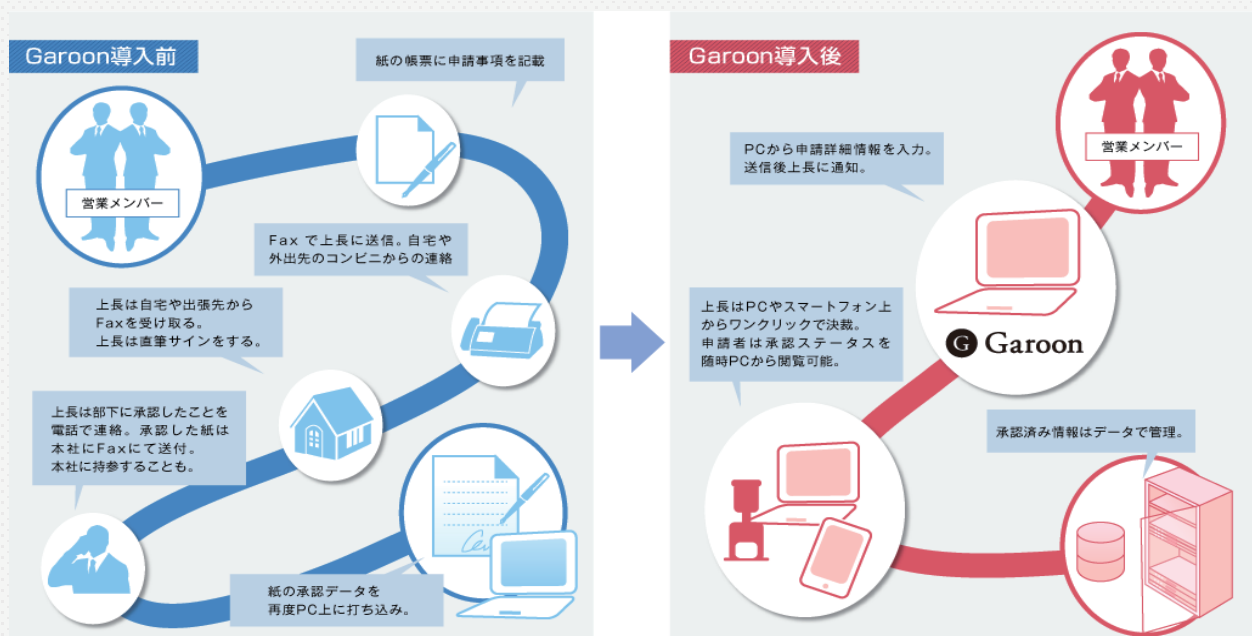
「現在、運用開始から三年目に入っています。初期目標だったペーパーレスについては営業全体が利用するようになって1帳票あたり300枚/月の削減につながり半年で達成できました。」（上坂氏）

恩恵を得たのは営業部隊だけではない。今まではFAXで送付され文字が濡れた書類から、PCへ入力する作業が発生していたバックオフィスの悩みが解消された。PCへの入力作業がコピー＆ペーストに変わったことで、入力ミスを大幅に減らすことが出来た。

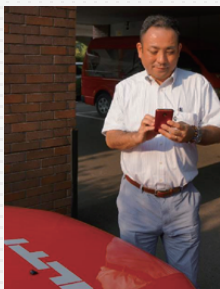
「今までは一日に平均20枚の書類を1～2時間を使って処理していました。しかし、今は一日数回『Garoon』を確認するだけ。朝と夜はPCから、外出時はスマートフォンから確認しています。以前は経費精算や出張申請など、サインする書類が多過ぎて腱鞘炎になるかと思っていましたが、今は最新の書類が一目でわかりますし『承認する』を押すだけで承認ができる。差し戻しが発生した際に営業担当者が出張中でも、ホテルに電話してFAX番号を聞く必要がなくなりました。」（鎌中氏）



古林氏



ワークフロー：ガルーン導入により、承認までのプロセスを減らし負担を大きく削減することに成功した。



隙間時間で手軽に決裁できるようになった（鎌中氏）

そして、毎月営業担当者一人につき 1 万円強かかっていた FAX 費用はほぼなくなり、「ガルーン」のライセンス費用 800 円で利便性を高めることに成功した。

「弊社のグローバルで定められている IT ポリシーは厳しく、グローバルで認められているアプリケーション以外を導入することはできません。しかし、使える良い機能は積極的に使って行きたいと考えています。現在は『スペース』アプリケーションをトライアルで活用しており、他の機能も含めて可能性を見ています。」（古林氏）

ワークフロー画面（申請画面）

ワークフロー画面（経路設定画面）

ワークフロー画面（経路設定画面）

今後の展望

営業活動を支援する " 一層の効率化 " を目指す

電子承認システムにより営業の業務効率を大幅に向上することに成功した日本ヒルティ。一方で、取引確認書など一部書類においては直筆のサインや印鑑が必要であるため、FAX の継続利用も続いているという。

「『Garoon』の導入から三年が経ちコスト削減だけでなく、営業活動により集中できる環境の支援につながっていることを実感しています。今後は IT ツールの活用範囲を広げ、売上げに直結する仕組みや体制を作って行くことや現在はまだサインや印鑑が必要な取引確認書を代替できる方法を模索していきたいと考えています。」（瀧本氏）

営業活動を支援する " 一層の効率化 " に向けて改善は続いていく。

