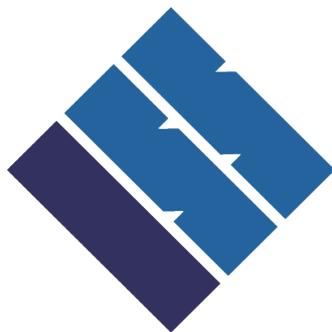


サイボウズ  
Garoon  
導入事例

interview for

株式会社 ISS リアライズ



株式会社 ISSリアライズ



株式会社 ISSリアライズ

# 株式会社 ISS リアライズ

■ DATA:  
ご利用規模：380人  
ご利用製品：クラウド版 Garoon  
導入パートナー：株式会社大塚商会

## Garoon+kintone+ チャットツール direct を併用システムを繋ぐポータルを構築



### 事業概要

株式会社 ISS リアライズは「情報と知識で、製造業を支援する」というコーポレートスローガンを掲げ、加工製品商社という新しい領域を開拓してきた企業です。完成品メーカーに対して、最適な製造方法や仕入先の選定、納期や工程の管理に至るまで、製造面における全ての領域のサポートを担っています。

長年利用してきた Notes から、クラウド版 Garoon と業務アプリ開発プラットフォームの kintone に移行した経緯を総務部 情報技術グループ 課長 西脇 一憲さんと吉田 ももこさんに伺いました。

## 導入前の課題 Notes のサポート終了 自分たちで業務改善できない環境

—ISS リアライズ様について簡単に教えてください。

ISS リアライズは、1920年に創業した加工製品商社です。8万点を超す加工製品のデータベース、日本全国2,400社を超える仕入先など、豊富な情報や知識をISSグループとして保有しています。それらを活かし、製造業の部品調達における困りごとの解決をしています。

お客様が抱える調達課題は、仕入先選定、安定供給、納期、コストなど様々です。それぞれの事情に合わせた提案や調整が当社の提供価値となっています。マッチングを目的としたコンサルティングだけではなく、完成して納品に到るまで、モノづくり全域にわたりきちんとサポートできることが強みです。



総務部  
情報技術グループ 課長  
西脇 一憲さん

—Notes から移行する前はどのような状況だったのでしょうか？

Notes は当社のシステム基盤として6年間利用しており、1,500以上のデータベースが存在しました。用途は社内ポータルや掲示板、会議室予約、メールサーバーなどでした。とはいえ、一般社員は主にメーラーとして利用しており、**グループウェアだと考えていた人は少なかった**です。

—当時の課題を教えてください。

利用している Notes のサポート終了発表があり、**セキュリティ面の不安**から別ツールを検討し始めました。

情報技術グループには、営業出身者や、情報技術を専門に学んだわけではない人も多く所属しています。運用保守に専門知識が必要な Notes を使いこなせていませんでした。情報技術グループとして推進していきたい**業務改善が自分たちでできるツールが必要**だったのです。

## 導入の決め手

# 最も操作性・検索性が高く ビジネスの変化にも対応できる サービス

—検討で重視した点を教えてください。

自分たちの手で業務改善できる、習熟しやすいツールであることは重視して検討しました。総合的に見て**操作性や情報の検索性が最も高い**のが Garoon でした。Garoon は最初にマニュアルを読み込む必要がなく、直感的に使えます。ヘルプページが充実しているので、困っても調べたらすぐに答えがわかりました。情報の検索性についても、Garoon には全文検索機能があるので調べたい資料をすぐに見つけられます。

ユーザーとしても、若手からベテランまで、ほとんどの社員が身近に使えるツールになると確信しました。「情報共有のスピード」の観点でも、他製品より優位性があると判断しました。



総務部  
情報技術グループ  
吉田 ももこさん

—決め手は何だったのでしょうか？

Garoon は**変化し続けるツールであることが決め手**でした。今、世の中で使われているサービスのトレンドは、つながること、連携だと思えます。業務改善を進める上でも、**他システム間との連携や併用を想定した環境が必要**でした。Garoon は世の中のトレンドに合わせてサービスや機能が更新されています。当社のビジネスの変化にも対応できるツールだと思えました。また、内製化ツールの核として、2018年から既にサイボウズの kintone の活用を模索していました。同じサイボウズの Garoon なら連携・併用しやすいことも評価したポイントでした。

—選定時に印象に残ったことはありますか？

サービスや機能の更新が続いていく SaaS を利用する上で、サービスを提供する企業の考え方や製品思想も重要だと考えています。サイボウズは外資系メーカーと比べて、コラボレーションや働く楽しさを重視している企業だと感じました。製品画面や資料、社長の青野さんの発言などを見ても、当社と考え方がマッチしていると感じ、安心して導入できました。

## 導入の効果

# Garoon でポータルを更新 kintone で内製化 チャットツール direct と併用

—Notes からの移行はどのように行いましたか？

情報技術グループで 1,500 以上のデータベースの移行を検討しました。ログ調査やヒアリングで必要性を確認し、**約 9 割を不要と判断して削除**しました。残りの 1 割を Garoon や kintone に移行中です。Notes のデータベースを残すつもりはなく、2022 年中にサーバー自体を撤去する予定です。

元々 Notes のデータベースで運用していた会議室の予約や掲示板は、Garoon の機能で代替しました。システムマニュアル、規定、会議資料、電話番号表などのデータベースは kintone に移行しました。移行直後は問い合わせが殺到しないか心配でしたが、何事もなく安心しました。



Video 会議室 for Garoon で手話をともなう会議が気軽にできる

### ——Garoon の導入効果はいかがですか？

ポータルを中心に様々な社内システムをつなげられました。Notes や SFA のスケジューラー、会議室予約 DB にまたがっていた情報が集約され、利便性が高まりました。他にも、紙の申請をほぼ Garoon のワークフローに移行できました。掲示板を使った部署やグループ会社からの情報発信も増えています。全体として、情報共有のスピードが変わった実感があります。

主な効果	Before	After
セキュリティ	サポート切れで不安	クラウドで常に最新状態
パフォーマンス	データ容量圧迫とレスポンス低下	クラウドで高パフォーマンス
運用管理	専門知識が必要で習熟しにくい	運用管理しやすく 他システムと連携可能
スケジュール	複数のスケジューラーや 会議室予約 DB に情報が分断	スケジュールを集約し SFA と連携
申請	紙の申請が中心	ほぼペーパーレス化へ
業務改善	業務改善が実現できない	kintone による 内製化と業務改善

—Garoon 以外のサービスも併用されていますね。

Garoon のポータルには「楽々精算」、「OBIC7」、「カオナビ」のアイコンを配置しており、様々な社内システムの入り口の役割を果たしています。



他システムのログイン画面へのリンクを設置できる

ログインの手間削減やセキュリティ強化のため、シングルサインオンで連携させたサービスも随時増やしていく予定です。管理者側としては、1つのサービスで賄う方がシンプルで良いという考え方もあるかもしれませんが。しかし、ユーザーからすると、画面遷移するのであれば同じサービスでも違うサービスでも変わりません。例えば経費精算やタレントマネジメントは、**それぞれ特化したサービスを利用**した方がユーザーにとっては使い勝手が良いと考えています。

—Garoon に加えて kintone をどのように利用していますか？

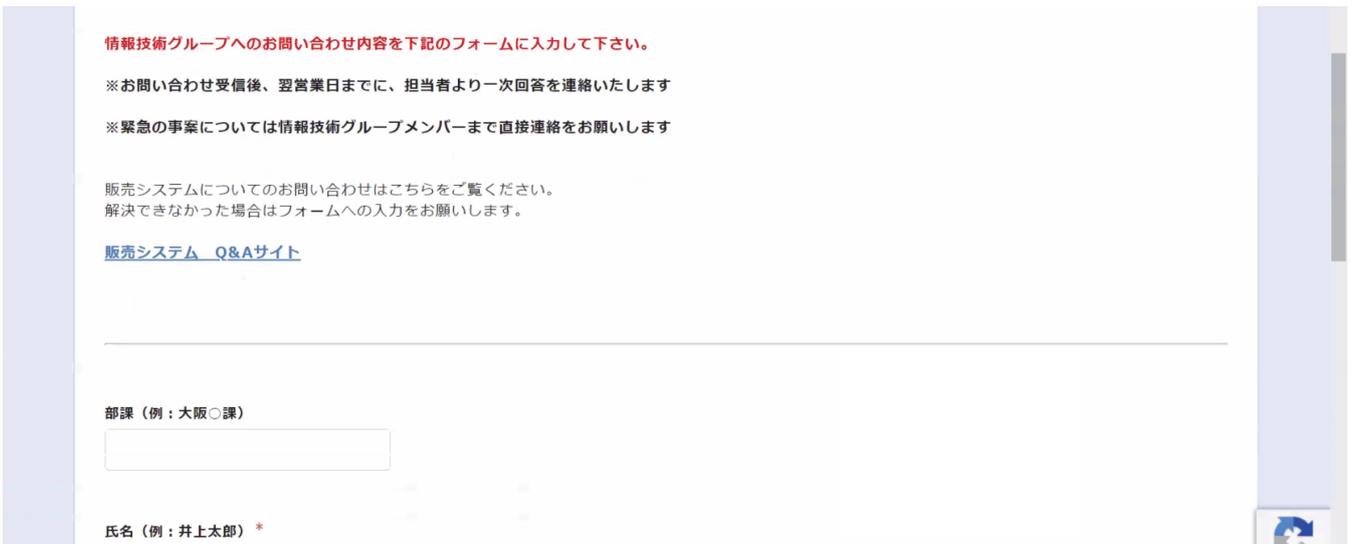
kintone は総務部が管轄するデータベースの作成やヘルプデスクの管理で使用しています。これまでデータベースや業務システムの構築、更新は情報技術グループの仕事でした。しかし kintone が浸透するにつれ、財務グループ、管理グループ、人事グループのメンバーも**自分たちで業務アプリを作れるよう**になってきました。

例えば、頻繁な改訂が必要なコロナウイルスに関するガイドラインは、人事メンバーの手ですぐに更新可能です。2021 年末に社名を変更した際は、社名変更に関する Q&A を今までに無い速さで構築できました。Q&A は kintone 連携サービスの「kViewer」を用いて Garoon のポータルに表示しており、Garoon にログインすれば閲覧できます。



kViewer の画面を Garoon のポータルに埋め込んでいる

情報技術グループへの問い合わせフォームは kintone の連携サービスである「フォームブリッジ」で作成しています。問い合わせ内容が kintone アプリに集約されるので、対応の効率化につながっています。



フォームブリッジで作成したお問い合わせフォーム

Garoon 活用促進のために作成したポータルにも、問い合わせフォームへのリンクを設置しています。



フォームブリッジで作成したお問い合わせフォーム

kintone による業務改善の自走がどんどん進み「こんなに社内の内製化ニーズは大きかったのか」と驚きました。利用範囲の拡大に伴って、kintone のアプリの命名ルールや閲覧権限のルールをガイドラインとして公開していきました。

—Garoon とチャットツールを併用していると伺いました。

株式会社 L is B の direct というチャットツールを併用しています。ほぼ全社員にアカウントを提供し、コミュニケーション手段として活用しています。



direct の画面

direct と Garoon の間には明確な使い分けが存在します。**direct では日常会話などのフローの情報を、Garoon では掲示や予定などストックの情報を扱っています。**会話をするのと、共有された情報を見ることは、別の行動です。direct も Garoon もそれぞれに得意分野があると思うので、1つのツールにまとめるべきという発想はあまりないですね。

コロナ禍でテレワーク対応を始めた際も、direct があることで社内コミュニケーションにはほとんど影響がありませんでした。これまでリアルで行われていた営業メンバーの打ち合わせが、direct のチャットのみで完結したというケースも増えています。また、**Garoon では掲示板で公開した情報に対し、社員が直接リアクションできます。**双方向のリアクションが可能になったことで、社内のコミュニケーションの在り方が大きく変化し始めているのを感じます。

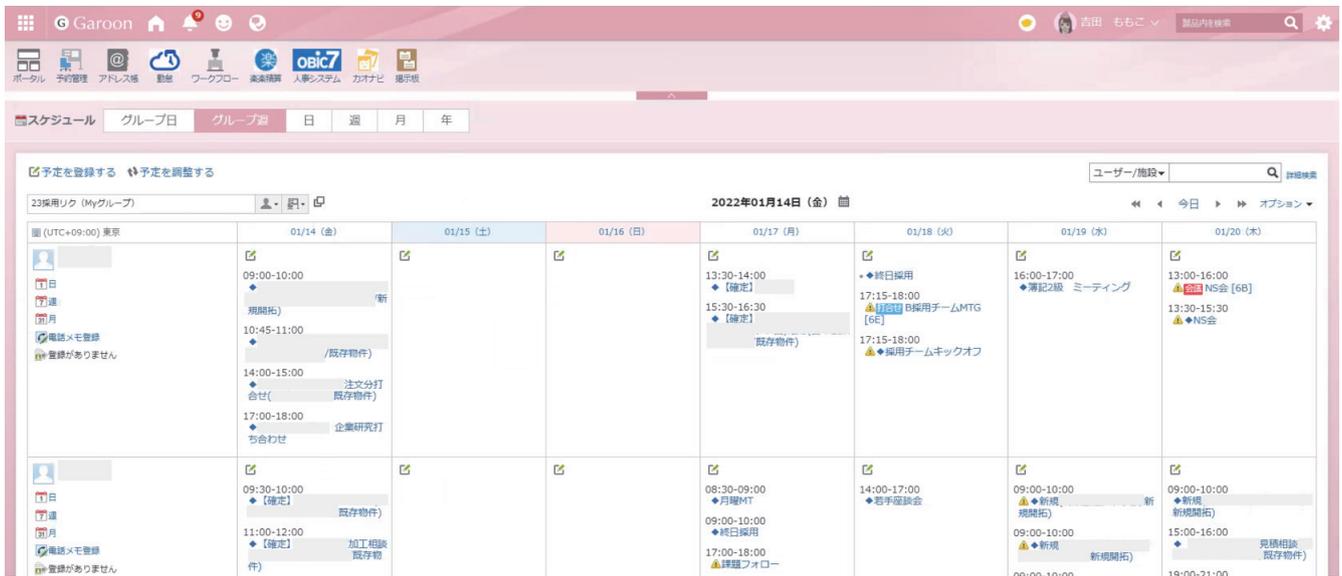
2 製品の違い	チャット (direct)	グループウェア (Garoon)
情報の種類	フロー情報	ストック情報
用途	コミュニケーション・会話	情報共有・情報発信
代表的な効果	コミュニケーション頻度増	公開された情報への 双方向のリアクション

#### ――スケジュール管理や会議室予約にはどのような問題がありましたか？

スケジュールに関してはこれまで2つの問題がありました。1つは、**社内に複数のスケジューラーが存在し、予定調整にとっても手間がかかっていた**ことです。総務部門は Notes のスケジューラー、営業部門は「eセールスマネージャー」という SFA のスケジューラーを利用しており、情報が分断されていました。もう1つの問題は、**スケジュール予約と会議室予約の仕組みが別々**なので予約が面倒だったことです。Garoon では両方の問題を解決できました。

#### ――部署ごとにスケジューラーが違う問題はどうか解決されましたか？

総務部門は Notes のスケジューラーから Garoon に移行しました。**SFA のスケジューラーは連携ツールで Garoon と同期**させています。スケジュールの二重登録がなくなり、部署をまたいだ予定調整が効率化できました。



「◆」マークが付いている予定が同期されたもの。予定の見出し、日時を同期させている

### ――スケジュール予約と会議室予約の仕組みが別々だった問題はどうか解決されましたか？

Garoon ではスケジュールと施設予約が一体となっています。スケジュールの登録時に会議室も同時に予約できるので便利です。Garoon の施設予約では、営業車、鍵、TV 会議端末、Zoom の会議室、RPA 用 PC 端末など幅広い資産を管理しています。

## 今後の展望 システム運用担当者から戦略部門へ

### ――今後の Garoon に関する展望を教えてください。

Garoon には、情報共有のスピードやコミュニケーションにかつてない変化をもたらし、ビジネスプラットフォームの中心的な存在になる可能性を感じています。ユーザーには、「毎日ポータルを開きたくなる」「仕事のスタートは Garoon を開くことから」と思って欲しいです。そのために、まずは私たち自身が Garoon の一番のファンとなり、良さを模索し伝え続けていくつもりです。IT 部門だけでなく、社員みんなを巻き込みながら仕組みを育てていきたいと考えています。

—どのような活動に取り組む予定でしょうか？

Garoon のインフラ化に繋がる重要施策として、Notes のメーラーから、Garoon と親和性の高い「CYBERMAIL Σ」に移行予定です。CYBERMAIL Σは Garoon のポータル上でメールボックスを確認できます。これによって全社的に Garoon を見る頻度も向上するはずです。

今後はさらに他部署とのコラボレーションを増やし、Garoon で情報発信する部署をもっと増やしたいと考えています。ポータル作成をサポートして「こんなに簡単に情報発信できるんだ」と実感してもらいたいです。

—今後期待していることはありますか？

Garoon の今後の機能アップデートについてもすごく期待しています。新機能が出ると、社内でもちょっと話題になりますし、これをどう使うか、どう広めていこうかという話になります。Garoon や kintone を通じて、情報技術グループは単なるシステム運用担当者ではなく、企画側、戦略部門に変わっていけると思っています。

## 詳しい使い方 掲示板・ワークフロー・スケジュール・kintone

—掲示板で情報発信の工数削減

これまでの掲示作成では、HTML 制作を外注したり、ホームページビルダーを使ったり、PDF で作成したりなどの作り込みが必要でした。

Garoon では画面上で文字装飾やリンクの設定、画像挿入から投稿までできるので、こうした**掲示作成の工数が削減**できました。当初は情報技術グループからの掲示を公開していましたが、今では他の部署も掲示板での情報発信を始めました。グループ会社からの情報発信も出てきています。IT 部門以外のメンバーでも簡単に情報発信できる点が評価されています。

★	365導入に伴うExcel電子印に...	全店にOffice365の...		2021年11月17日 (水)
★	★ 年賀状送付の廃止について	各位 お疲れ様...		2021年11月02日 (水)
★	★ 写真の登録方法	各位 お疲れ様...		2021年10月05日 (水)
★	★ ワークフローの再申請・承認...	申請・承認する...		2021年08月24日 (水)

情報技術G				
★	新規開拓案件連絡を掲載しました	新規開拓した案件...		2021年12月28日 (水)
★	★ 名刺発注方法の変更	Sansanから名刺発...		2021年12月28日 (水)
★	★ メールの署名変更について	来年1月からの社...		2021年12月27日 (火)
★	★ 【年始】販売システムの得意...	販売システムの得...		2021年12月23日 (木)
★	★ VPNソフト ( )	外出先から社内...		2021年12月08日 (水)
★	★ ITツール利用ガイドライン変更	ITツール利用ガ...		2021年11月01日 (月)
★	★ 切替のお知らせ	各位 お疲れ様...		2021年10月28日 (木)

RPA				
★	本音を語ります!	2021年2月からスタ...	総務部シェアードサービス推進G ( )	2021年12月23日 (木)
★	★ 請求書の郵送業務を集約	請求書の郵送業務...	総務部シェアードサービス推進G ( )	2021年12月02日 (木)
★	★ EDIが変えた在庫発注とは?	RPAチームに来て、...	総務部シェアードサービス推進G ( )	2021年11月25日 (木)
★	★ 標準化のその先に起きたこと	RPAってなに? RPA...	総務部シェアードサービス推進G ( )	2021年11月18日 (木)
★	★ RPAチームラヂヲのお知らせ ...	RPAチームラヂヲの...	総務部シェアードサービス推進G ( )	2021年11月12日 (金)

品質管理室				
★				

社内の各部門からの掲示をポータルに集約している

## ——ワークフローによって紙の申請を電子化

見積書以外の紙の申請を全て Garoon で電子化しました。見積書作成についても kintone での開発を予定しています。見積書は帳票出力機能と Excel との連携が必要だったため、kintone とプラグインを利用することにしました。



## 申請の作成(申請フォームの選択)

申請フォームの選択

内容の入力

経路の設定

申請フォームを選択してください。

(ルート)

## カテゴリー

サンプルフォーム

持込先・在庫場所登録

経費支払先登録 (楽楽精算)

仕入先登録

得意先登録

海外出張事前申請

稟議書

請求書 打換処理

納品書兼請求書

与信限度額増額申請

入社退職届出

復職退職届

総合職学び支援 (利用申請・修了報告)

GET利用申請・利用報告

海外調達申請

社内発注

再発防止対策

自動車事故報告

労働災害報告

(ルート)

幅広い申請を Garoon のワークフローでカバーしている

## ——スケジュールで休暇の予定を共有

スケジュールの共有予定機能を用いて、**休暇の予定を上長に共有**しています。マネージャーに口頭で休暇の予定を伝える形だと、遠慮してしまう可能性があります。そのため、一部の部門では基本的には共有予定で登録すればそれだけでOKとする運用上の工夫も生まれています。

01/18 (火)	01/19 (水)	01/20 (木)
<p>09:00-12:00 ⚠️ 洗替事前リハ</p> <p>10:00-12:00 ⚠️ 会議 隔週MTG [B1カオス]</p> <p>12:00-17:00 若手座談会 [大会議室]</p> <p>17:15-18:00 打合せ B採用チームMTG [6E]</p>	<p>09:00-10:00 打ち合わせ [6D]</p> <p>13:00-15:00 打合せ 整理整頓 [6A]</p> <p>15:00-16:00 ムーンショット [B1カオス]</p> <hr/> <p>共有予定 • 休暇 [ ] 代休</p>	<p>• 休暇 【吉田】 [ ] 代休</p> <p>• [ ]</p> <p>09:00-12:00 洗替事前リハ</p> <hr/> <p>共有予定 • 休暇 [ ]</p>

メンバーの休暇が共有予定として表示される

## — kintone でヘルプデスクを管理

外注しているヘルプデスクを kintone で管理しています。ヘルプデスクの使用時間や対応時間、対応件数などをアプリで集計、可視化しています。ヘルプデスクの担当者とのやりとりも kintone で行っており、メールよりスムーズです。

**お知らせ**

●ヘルプデスク対応時間(40時間)の使用状況

問い合わせ管理: ヘルプデスク対応時間(40h)の使用状況

受付日 (月単位)	合計(時間使用割合)	合計(対応時間: CMK用 (分))	平均(対応時間: CMK用 (分))	レコード数
2022-01-01	17.96 %	432 分	10.2857 分	59
2021-12-01	63.92 %	1537 分	10.6736 分	178

●ヘルプデスクの対応件数

問い合わせ管理: ヘルプデスクの対応件数 (月別)

受付日 (月単位)	2022-01	2021-12	合計 (問い合わせ種別)
問い合わせ種別	30	113	143

**スレッド**

- 運用ルール用 1/7 17:08
- 楽楽精算スレッド 1/7 14:14
- 月次報告 1/7 12:45
- ヘルプデスク情報共有スレッド 2021/12/28 14:49
- 名刺発注スレッド 2021/12/24 10:43
- 課題共有 2021/12/16 9:01
- 機器故障対応スレッド 2021/11/30 14:28
- 遠隔操作 2021/9/24 16:09

**アプリ**

メンバーの休暇が共有予定として表示される