

第2回 ユーザー会レポート 「サイボウズ ガルーン」の海外活用 ～海外拠点とのコミュニケーションを円滑にする秘訣とは？

参加者

	サイボウズ ガルーンの運用状況	主な海外拠点
製造業 A氏・B氏	2008年9月導入（1,000名利用）	中国・タイを中心に世界各地（生産・販売拠点）
製造業 C氏	2008年11月導入（3,100名利用）	中国（生産・販売拠点）韓国・北米（販売拠点）など
製造業 D氏	2011年3月導入（700名利用）	マレーシア・中国・台湾・ドイツ・北米など 世界各地（生産拠点）
サービス業 E氏	2009年6月導入（600名利用）	北京（市場調査）ベトナム（ソフトウェアの開発拠点） 台湾などアジア（販売拠点）

当日のトピック

Q1 海外拠点との情報共有手段は？

Q2 海外拠点との情報共有課題は？

Q3 今後の展望

海外拠点との情報共有はグループウェアと合わせてツールを使い分けるのが主流

CY：本日はお集まりいただき、ありがとうございます。今回は、海外進出をされている企業のみなさまに海外拠点との情報共有についてうかがいたいと思います。海外拠点との情報共有は、どのようなツールを使って行っているのでしょうか。

C氏：海外に駐在している日本人社員とは、「ガルーン」でのコミュニケーションも行っています。そのほかにも、メールや電話を使ったやり取りをしています。あとは出張ですね。大事な議題については現地で関係者と打合せをして決めることが多いです。

A氏：弊社も同様です。打合せは主に電話で行っています。製品開発では、質感など現物を見る必要があるため、出張してコミュニケーションをとることも欠かせません。

CY：グループウェアの他に、電話や出張でのコミュニケーションも行われているんですね。他のみなさんも同じでしょうか。

E氏：電話は、複数人で共有することが難しいため、テレビ会議システムを使うことがあります。特にシステム開発の現場では、複数のメンバーで情報を共有するため電話は用を成さないことが多いのです。テキスト上でリアルなコミュニケーションを行える、チャットツールもよく利用しています。

D氏：弊社では、「ガルーン」をSaaS環境で導入してからまだ3ヶ月ほどです。導入後間もないですが、世界各地にいる駐在員とは、「ガルーン」で情報共有を行うようになりました。これまで使っていた他社のグループウェアは使いにくかったため、社員がそれぞれ手帳やGoogleカレンダーなど他のツールを使っていたんです。それと比べて、「ガルーン」のユーザーインターフェイスは使いやすいですね。社内の情報共有ツールを「ガルーン」に統一できただけでなく、不便だとこれまでグループウェアから遠ざかっていた社員が積極的に情報を発信するようになるなど、国内外での情報共有が驚くほど活発になりました。

第2回 ユーザー会レポート 「サイボウズ ガルーン」の海外活用 ～海外拠点とのコミュニケーションを円滑にする秘訣とは？

Point 海外拠点との情報共有手段

お集まりいただいたみなさまのご意見を、ツールごとにまとめました。

ガルーン	<ul style="list-style-type: none"> ● 海外にいる社員にも、日本と同じ情報を伝えられる ● 外部のネットワークを経由するメールが、プロバイダのアクセス制限によって届かないことがあることと比較すると、「ガルーン」のメッセージは確実に届くところが魅力
電話	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数でのコミュニケーションには不向き ● すぐに連絡が取れる
TV会議・Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数のメンバーでコミュニケーションが取れる ● 出張に比べ時間がかからず、低コスト ● ネットワーク状況によっては、スムーズな会議ができないこともある
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> ● 手軽に送れる ● 受け取りやすい ● プロバイダによるメールフィルタの影響で、到着しないこともある
チャットツール	<ul style="list-style-type: none"> ● おもにシステム開発メンバーで使用 ● 複数のメンバーでリアルタイムなコミュニケーションをはかれる
出張	<ul style="list-style-type: none"> ● 製品開発の現場など、実際にモノを見て質感などを確かめることができる ● 現地で人材の教育に関する活動もできる ● Face to faceで話し合う必要のある重要な議題の打合せなどにも適している

海外拠点との情報共有の課題は、「ガルーン」の活用で解決

メールに頼らないコミュニケーションで海外拠点との情報共有課題を解決

CY：続いて、海外拠点との情報共有における課題について、お話しいただきたいと思います。

A氏：最近、海外にメールが届かないというトラブルが発生しています。日本ではあたり前のように届くE-mailですが、中国などではネットワーク環境やプロバイダのメールフィルタの影響で届かないことがあります。重要な連絡が届かないリスクは、極力避けたいです。それに比べて、VPN環境で使っている「ガルーン」のメッセージを使えば、確実に情報を届けられます。積極的に使っていきたいと考えています。



Point メール以外の基盤を用意することが、安定した情報共有の鍵

「ガルーン」は、ネットワーク回線など環境が不安定な海外においても、外部環境に依存しないため情報共有の基盤として有効です。

第2回 ユーザー会レポート 「サイボウズ ガルーン」の海外活用 ～海外拠点とのコミュニケーションを円滑にする秘訣とは？

ヘルプデスクの機能を海外拠点に移管することも可能

E氏：みなさん、海外拠点のシステム運用はどうされていますか。弊社では、内部統制で1年に1回は現地に行って運用状況をチェックしていますが、現在のところ管理者がいない地域があります。現地で雇用した場合に長く働いてもらえるのか、また、現地での人材教育に興味があります。

A氏：中国のメイン工場だけは、現地のシステム全般を管理している担当者がいます。現地の方で、2年ほど担当していただいています。

D氏：マレーシアの拠点では、現地スタッフも含めて60人程度「ガルーン」を使っています。現地に管理者がいないため、利用開始時も説明会などは行っていませんが、やはり使いやすいユーザーインターフェイスなので自然と活用が進んでいるようです。

C氏：弊社は、グループウェアをはじめとする社内システムのヘルプデスク機能を、中国にすべて移管しています。ただ、国が変われば習慣や対応などが違います。そこで、現地に運用を任せるとあたり担当候補者を1年ほど日本の情報システム部門に所属させ、ユーザーへの問い合わせ対応や、「ガルーン」の製品知識の勉強をしてもらいました。大半のユーザーが日本人なので、社内のユーザーへの接し方や言語は日本に合わせてもらっています。

Point 海外拠点でのシステム管理は、状況に合わせて判断できる

- 直感的に誰もが使いこなせる操作性で、教育コストのかからない「ガルーン」なら、海外拠点に管理者がいなくても運用は可能。
- 「ガルーン」の現地での管理は、日本に研修に来てもらうなど日本に適合する運用を管理者に伝えることが成功の鍵。

離れているからこそ距離を感じさせないコミュニケーションが重要

D氏：これまで、特に海外とはE-mail主体のコミュニケーションをとっていました。しかし、日本にいる社員に比べて、駐在員には情報が伝わりづらいことが問題になっていました。海外にいる駐在員は、一部の情報しか手元に届かず、会社としての一体感が感じられないそうです。今回グループウェアをリプレイスするにあたって、海外拠点への情報発信と密度の高いコミュニケーションをとることが目標になっていました。そのため、「ガルーン」の多言語対応は導入の決め手の一つでした。



C氏：単身で現地駐在となると寂しい思いをしている社員もいると聞いたことがあります。海外拠点がいくつもあるので、社内で海外拠点とのコミュニケーションの課題についてヒアリングを行って、関係者が不便に思っていることを改善していく取り組みを続けていくことが大事だと思っています。例えば電話は、ネットワークの状況などにより、声が届くまでのタイムラグが発生します。ネットワークの工事をしたり、映像も共有できるTV会議システムも使用しながら、なるべく距離感を感じないコミュニケーションをとっていくのが理想です。そんな中で、「ガルーン」も利用しています。

CY：「ガルーン」はどのように役立っているのでしょうか。

C氏：「ガルーン」を活用することで、コミュニケーションを密にとれるようになってきていると感じています。例えば互いのスケジュールが見られるだけでも日本にいる社員と海外にいる社員との間で、情報量の差が生まれにくいと思います。物理的な距離が離れている分、こまめに連絡をとっていないと距離感を感じるが多くなり、仕事をうまく進めることができなくなってしまいます。なるべくコミュニケーションを多くとり、得られる情報の格差をなくすことが大切だと感じています。

Point 日本と共通の情報共有基盤を取り入れることで、一体感を醸成

海外拠点に駐在していても、日本と同じ情報共有基盤を使うことができれば、情報格差が生じません。同等の情報が得られることで、一体感を醸成することができます。

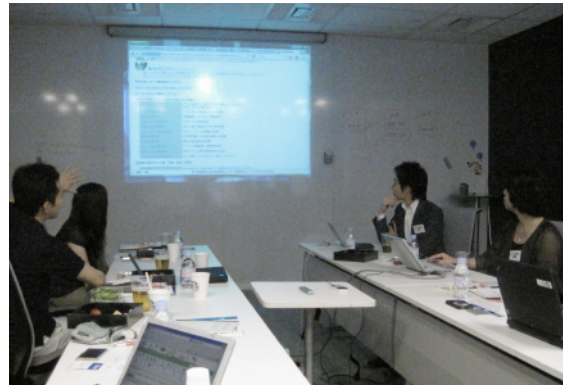
第2回 ユーザー会レポート 「サイボウズ ガルーン」の海外活用 ～海外拠点とのコミュニケーションを円滑にする秘訣とは？

次に目指すのは、利用地域の拡大と連携製品の活用

CY：最後に、海外拠点とのコミュニケーションについて今後の取り組みや展望について教えてください。

D氏：すでに現地スタッフを含めて「ガルーン」の運用を開始している、マレーシアの状況を見ながら、中国でも現地スタッフの運用も進めたいです。また、ワークフロー機能を活用して海外拠点も含めた社内のペーパーレス化を進める検討をしていきたいと思っています。

B氏：グループ全体のコミュニケーションをとるという目標があります。例えば、中国の開発者と日本の開発者が同じポータル上でコミュニケーションを行いながら、製品開発が進められればよいと思います。その他にも、売り上げ情報など各拠点からの情報共有を活発に行うことによって、新しいアイデアが生まれ、より良い製品作りができるはず。そのために、「ガルーン」を使っていきたいと思っています。2011年9月以降は中国のメイン工場に「ガルーン」を導入し、その後は様子を見ながら他の拠点でも導入を進めていきたいと考えています。



A氏：東日本大震災を受けて、Web会議システムの導入を進めています。「ガルーン」の施設予約と連携して利用できる、Web会議システム「V-CUVE ミーティング」の導入を検討しています。将来的には、海外拠点とのコミュニケーションにも利用したいです。

CY：ありがとうございました。

Point 業務拡大とともに増えるシステムを「ガルーン」に集約

ひとつの国で成功してから、他の国でも「ガルーン」を展開している企業が多くあります。海外に展開していく中で、ワークフローやweb会議、多言語化対応など必要な要件が増えても、拡張性のある「ガルーン」なら安心です。

海外拠点との情報共有に「ガルーン」を活用するメリットとは？

- ◆海外拠点からも本社にいるのと同レベルの情報が閲覧できることで、一体感を醸成できる。
- ◆海外拠点の情報が即座に伝わり、新規開発力（企画力）が強化される。
- ◆現地拠点のビジネスフロー作りやペーパーレスを実現できる。
- ◆情報共有プラットフォームを統一化することで、ヘルプデスク業務を海外に移管することができる。

「サイボウズ ガルーン」の詳細はこちら

パッケージ版 <http://products.cybozu.co.jp/garoon/product/application/multilingual/index.html>

クラウド版 <https://garoon.cybozu.com/jp/global/>