

## 第 6 回ユーザー会レポート

### サービス業のグループウェア活用事例

#### 参加者

会社名	事業内容	ユーザー数	導入事例	利用中のサイボウズ製品
株式会社 ABC	アミューズメント	320	2004 年	「ガルーン 3」「リモートサービス」「デヂエ 8」
株式会社サンセットコーポレイション	リサイクル販売	250	2004 年	「ガルーン 3」「デヂエ 8」
株式会社ホテルオークラ	ホテル	530	2004 年	「ガルーン 3」「リモートサービス」「デヂエ 8」

#### 「ガルーン」は本社と、店舗のマネージャー層で利用されている

Cy：今日は「ガルーン ユーザー会」にお越しいただき、ありがとうございます。まず始めにどのようなシーンで「ガルーン」を利用されているかお話しいただけますか。サービス業ならではのテーマとして、常にパソコンを見ることが難しい店舗スタッフ向けの情報共有手段も教えてください。

##### ○株式会社 ABC 様（以下、ABC）の場合

静岡県を中心にアミューズメント施設 40 店舗を展開しています。「ガルーン」は、本社と店舗の情報共有に利用しています。本社集中型の経営を行っているため、特に本社から店舗への指示通達の重要度が高いです。

本社は一人一台パソコンを持っています。店舗では、バックヤードだけでパソコンを利用しているため、全員分の端末はありません。マネージャーが「ガルーン」に掲載される指示通達を印刷して、バックヤードのホワイトボードに掲示しています。お店に行くと壁一面に指示通達が貼ってあります。

##### ○株式会社サンセットコーポレイション様（以下、サンセットコーポレイション）の場合

リサイクルショップ（エンターキング）を中心に直営の店舗が 31 店舗、社員が独立したフランチャイズ店舗が 5 店舗あります。

本社では、アルバイトも含めて社員 70 人全員が「ガルーン」を使っています。店舗では店長・副店長とプロジェクト参加者に限定して「ガルーン」のアカウントを配布しています。

##### ○株式会社ホテルオークラ様（以下、ホテルオークラ）の場合

ホテルの運営、統括をしている本社と、ホテルオークラ東京というホテルで「ガルーン」を共同利用しています。主に会社内の情報共有とグループホテルとの連絡・情報共有の手段として利用しています。デスクワーク中心の企画、営業、管理部門は全ユーザーがアカウントを持ち、『現場』と呼ばれる運営部門はマネージャークラスや事務所スタッフが「ガルーン」を利用しています。『現場』では日々のミーティング、朝礼、夕礼を通じて各スタッフへ必要事項などが伝達されます。

#### Point サービス業では、店舗と本社の情報共有がポイントに

複数の拠点を持っていること多いサービス業では、店舗と本社の情報共有が「ガルーン」を利用するメリットになっています。パソコン利用頻度の低い社員の方は「ガルーン」のアカウントを持たないケースもありますが、店舗のマネージャーがそれぞれのお店にあった方法でメンバーに情報を伝える工夫をされているようです。

#### 店舗で使えるポータル、店舗経営に役立つポータルとは？

Cy：「ガルーン」のポータルは、組み込みポートレット（ポータルを構成するパーツ）を自由に配置することや、ポートレット作成機能で HTML、PHP ポートレットを作ることができます。サービス業の皆様はどのようなポータルを利用されているのでしょうか。

ABC：「クレドポータル」を毎日使っています。クレドというのは、リッツカールトンで導入されていたのが有名ですが、直接お客さまと接している従業員が、自分の判断で良いサービスが提供できることを目的とする「私の信条」です。コンサルティング会社に入ってもらい、全従業員から募集して昨年 11 月に行動指針を定めました。毎日の朝礼では、そのクレドの唱和と合わせて、デイリークレドの紹介を行なっています。

## 第6回ユーザー会レポート サービス業のグループウェア活用事例

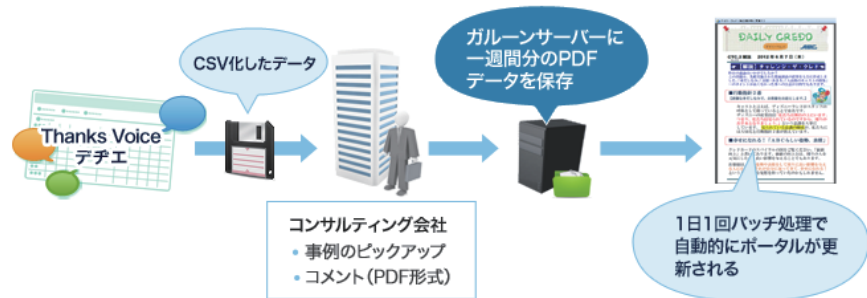
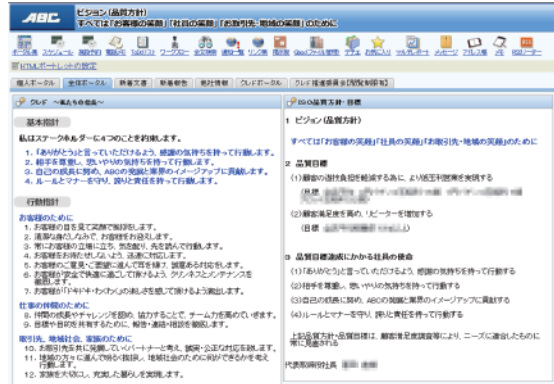
Cy: デイリークレドとはどういったものなのでしょうか?

ABC: 成功体験を全社で共有しているんです。お客様や同僚、家族から「〇〇してくれてありがとう」と言ってもらったという報告を「サンクスボイス デチエ」で募集しています。平均して1日2~3件×40店舗+本社分の件数が登録されるのですが、そのデータをコンサルティング会社に渡し、良い事例のピックアップと解説をお願いします。戻ってきたデータは、プログラムを組んで日替わりでポータルに反映されるようになっています。

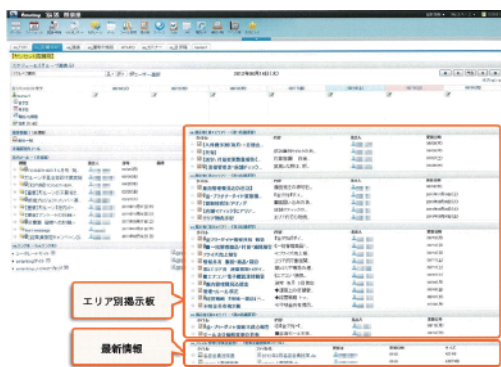
一同: よい事例ですね。

Cy: 変化のあるポータルというのはいいですね。自店や自分の投稿が載ると、モチベーションが上がるのでは?

ABC: そうなんです。載っちゃった!という感じで、従業員のモチベーションが上がっています。



本社が休みの日も自動的にデイリークレドが更新される仕組みになっている。



Cy: 他の方はどんなポータルを作っていますか。

サンセットコーポレーション: ポータルはかなりの数を作っています。各部の業務に合わせた部門ごとのポータルも使いますし、店舗では「店舗 TOP ポータル」をよく使っています。「店舗 TOP ポータル」は、エリア独自の情報を集めた掲示板が表示されるように作っており、自店に関係のある情報だけを閲覧できるようになっています。他には、POSデータから抜き出した情報を元に、ジャンルごとの販売買取実績レポートなどをエクセルファイルにして毎日アップしています。

ホテルオークラ: 弊社でも10程度のポータルを作っており、共通ポータルと部門ごとを使い分けているポータルがあります。中でも基本ページというポータルがよく利用されており、最新情報の中で全社向け掲示板を表示しています。掲示板を使って翌日の宴会情報を連絡するようになって、宴会予約課の業務が大幅に改善されました。宴会開催中はパソコンを持って歩くことができないので、必要な情報を紙に印刷して持ち歩いています。以前は宴会予約課で宴会情報を何百枚も印刷して各セクションへ配布していました。「ガルーン」を導入してからは、「ガルーン」の掲示板に載せるだけでよくなり、またPCを使う人はどのセクションでも閲覧できるようになりました。後は、必要な人が必要な分だけ印刷して持ち歩くというフローです。それまで数人で2時間以上かかっていた作業を大幅に短縮できました。



## 第6回ユーザー会レポート サービス業のグループウェア活用事例

### Point 成功体験の共有で、さらなるサービス向上を目指す

それぞれの店舗成功体験を全社的に共有することで、サービス向上に一体となって取り組むことができるそうです。自店の情報だけでなく、他の店舗で実施した良いサービスまで共有することで、全体のサービスレベル向上を目指すことができます。

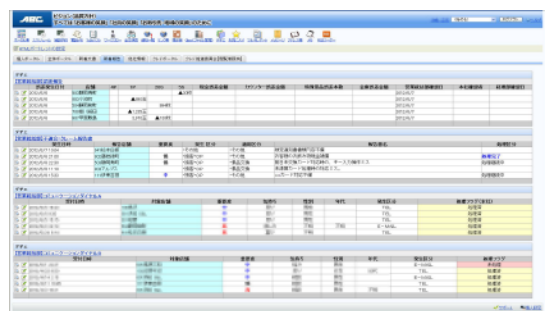
### Point 店舗専用ポータルで、必要な情報を届ける

サービス業では最新情報を閲覧できる標準的なポータルに加え、店舗用のポータルが使われているようです。競合店の動向などエリア独自の情報などをまとめたポータルは、店舗経営に欠かせない存在となっているのではないのでしょうか。

## デジエ連携「ガルーン」と「デジエ」の連携で実現する顧客サービスとは？

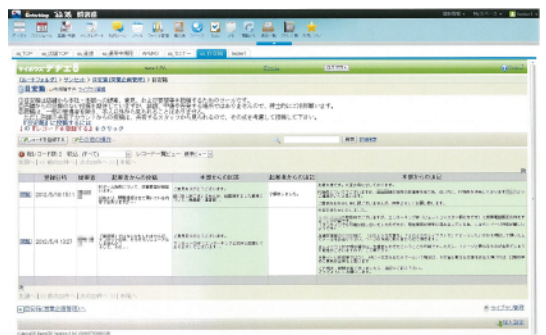
Cy：本日ご参加いただいた皆様は、「ガルーン」と合わせて「サイボウズ デジエ 8」も利用されていますね。ここまでにも一部見せていただきましたが、その他の活用方法もご紹介いただけませんか。

ABC：お客様から寄せられるお問い合わせやご意見をすべて「デジエ」に登録して原因追求と、対応をしています。電話でのお問い合わせはもちろん、店舗でのクレーム対応も「デジエ」で一元管理しています。対応のステータスがすぐに確認できることに加え、経営層にもお客様の声が届く仕組みになっており、サービスの向上に貢献しています。



「デジエポートレット」を利用して、一つのポータルに目的別の「デジエ」を複数表示させている。

サンセットコーポレイション：現場の声を吸い上げる目的で、「目安箱」を作りました。店舗から提案や依頼を登録し、本社からの返答も「デジエ」で一元管理しています。登録者は自分の依頼内容だけ見えるようになっており、管理者は全ての登録内容がわかる仕組みです。



サンセットコーポレイション：その他には、「宮繕（えいぜん）管理デジエ」が役立っています。各店舗で設備の故障が発生すると、本社で連絡を受けて見積依頼から修理完了まで対応します。修繕の件数が非常に多いのですが、各店舗で「デジエ」をチェックすると「見積依頼中」「稟議中」などのステータスがすぐに把握できるため、対応状況についての問い合わせを減らすことができました。



デジエの画面をそのままポータルに表示することで、「デジエ」を「ガルーン」の機能の一つのように見せることも可能。



## 第6回ユーザー会レポート サービス業のグループウェア活用事例

ホテルオークラ：案件管理や事故報告など多岐に渡って使っています。よく使っているのは忘れ物の管理です。検索機能があるので、例えばお客様から「1年前に青い傘を忘れた」とお問い合わせがあっても大量の忘れ物の中から、即座に確認してご案内ができます。お客様の期待に応えるサービスを実現するためには、欠かせない存在になっています。



### Point

自社に合わせたアプリケーションで情報を整理すると、上質な顧客サービスを実現

「デヂエ」の特徴は、「ガルーン」に搭載されている標準的なアプリケーションに加え、業務の隙間を埋めるアプリケーションを簡単に作れることです。さらに、「ガルーン」のポータルに「ポータル」を表示することで、システムの違いを感じることなく、利用することが可能です。

#### ➤ デヂエ連携

<http://products.cybozu.co.jp/garoon/product/cybozuproduct/dezie/>

## 社内活用の推進と今後の「ガルーン」について

Cy：社内での浸透が進まないという相談をお客様から受けることがあるのですが、利用を促進するコツがあれば教えてくださいませんか。

ホテルオークラ：最大のキラーコンテンツは、ポータルに配置している社員食堂のメニューです（笑）。業務とは直接関係ないですが、必要とされる情報を「ガルーン」に載せるということから始めるのも重要だと思います。

ABC：情報の発信元を「ガルーン」に集中しました。それと、「ガルーン」に掲示してある連絡事項は、見ないほうが悪いという文化が根ざしたので、利用されないという心配はありません。今後は、店舗のバックヤードに大きなタッチパネルを設置するという構想があります。お客様へのサービスが業務の中心で常にデスクの前にはいない社員も、出勤前に伝達事項をさっと確認できますし、画面を分割できるらしいので複数人で同時に閲覧することも可能になります。「v ガルーン」の情報を印刷してバックヤードに掲示する手間もなくなります。モニターの導入コストなど、実現への課題はまだありますが。

サンセットコーポレイション：店舗への伝達をもっとうまく行えるようにしていきたいという課題はあります。本社からの通達事項の数が毎日十数件あり、情報を受け取る店舗では優先順位付けが大変です。「ガルーン」のように個人間のやり取りではなく、本社と店舗の情報伝達専用のシステムを併用して使うなど、運用の工夫をしています。

Cy：ありがとうございました。

### Point

重要な情報を載せることが、社内定着のコツ

グループウェアを導入したものの、なかなか活用が進まない・・・そんな悩みを抱えているお客様もいらっしゃいます。常にサービスの先端にいる店舗では、多忙な中で必要な情報をキャッチしていく必要があります。情報が多すぎず、少なすぎず、業務に密着した情報をやり取りするように工夫をすることで、アクセスされないという悩みは解消できます。