

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：卸売業・小売業（オフィス機器販売）

企業名：理光商事株式会社（石川県金沢市）

【従業員数：21名】

クラウド実践によりオフィス機器修理受付情報の共有化による業務の迅速化を実現

1 経営課題

・社員間の情報共有スピードが遅く、修理対応に時間がかかっていることから、修理区と営業区との情報共有がリアルタイムで実現できる仕組みづくり。

2 クラウド実践による課題解決

・担当エンジニアが対応できない場合、他のエンジニアに対して一斉配信により代りのエンジニアで応援体制を構築した。
・アプリ開発者の育成及び社内展開

3 導入したクラウドサービス（導入期間：2年）

・サイボウズ株式会社 Kintone
・株式会社オービックビジネスコンサルタント 商奉行クラウド

4 課題解決に向けた組織運営

・課題であったアプリ開発については社内公募にて人選。
・クラウドサービスの社内展開についてはトップダウンにより推進。
・社内会議で運用方法やルールについて早期に対策することで、社内利用を垂直立ち上げすることができた。

5 実践事例の成果

・基準（受付から訪問まで60分以内に対応）への即応率が78%から96%に改善。
・低コストで質の高いサービスを利用することができた。
・修理受付と情報共有を同時に実現できたことで、修理業務効率及び営業効率の両方で効果を上げることができた。