

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（医療・介護用具メンテナンス）

企業名：共立医科器械株式会社（岩手県盛岡市）

【従業員数：202名】

クラウド実践により「チームワーク」を大事にしながら顧客満足度を向上。

1 経営課題

- ・営業日報、顧客との詳細契約内容、中長期の案件管理を社内共有し、過去の履歴の確認や案件の進捗管理、担当者不在時の保守などにスピーディに対応する。
- ・営業部門と保守サービス部門の顧客情報共有や、社員のスケジュール管理により、柔軟な顧客対応を実現する。
- ・交通費、出張申請等（紙申請）を社内処理の決裁時間を削減する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・現状運用を加味したシステムを選定した（働く場所（広大な業務エリアに営業が展開）、利便性（従来の用途を残しつつペーパーレスや脱 Excel の実現）、拡張性（多部門の要望への対応）の観点からパッケージ製品の導入を検討したが、費用面が莫大になり断念）。
- ・これまでの紙、エクセルでの管理の良さ（慣れの部分）を継承しつつ、利用者側の入力のしやすさと経営側の見るべき指標がわかりやすく確認できるような設計にした。
- ・年配社員のシステム化に対する抵抗感が強く、システム以前に意識改革が必要であることに直面した。社員への説明と説得に半年ほど要し、段階的に運用を開始した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：約5ヶ月）

- ・サイボウズ株式会社 kintone

4 課題解決に向けた組織運営

- ・社員のクラウド導入への拒否反応を払拭し業務への浸透を図ると共に、各部門の帳票や運用を標準化するため、社内に担当者を設置した。
- ・地元 IT パートナー（富士ゼロックス岩手株式会社）との導入運営の支援を受けた。

5 実践事例の成果

- ・個人管理のスケジュールを共有することによってチームプレーを実現。
- ・トラブル時には帰社して後日対応ではなく、クラウド上で情報確認し迅速な対応が可能。
- ・営業の増力化と顧客満足度向上（活用できる営業・保守履歴件数）
導入前：なし（※以前は紙で管理していたため共有できず）
現時点：約 25,000 件の顧客情報を、社員の所在地を問わずクラウド上で確認可能。
- ・業務の省力化と経費削減（紙文書（営業日報、時間外申請書、出張精算書）の削減
導入前：1 か月あたり約 40 枚/人
現時点：1 か月あたり 5 枚/人程度