

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：電気・ガス・熱供給・水道業（空調設備施工・保守）

企業名：信幸プロテック株式会社（岩手県矢巾町）	【従業員数：37名】
-------------------------	------------

全員で情報を共有し育てる大きな木のようなクラウドサービスの実践

1 経営課題

・管理部門の業務（顧客管理・販売管理・会計）で用いるシステムが、共通性・データ連携がないため、再入力やCSVを作成して読み込ませる作業に時間がかかり、入力ミスによる修正作業も多かった。

・修理・工事でほぼ社外にいるサービスマンと管理部門と情報共有ができず、業務分担の偏りや重複が生じていた。

2 クラウド実践による課題解決

・業務内容に合わせて共有したい情報や業務フローも変わることが多いため、特定された課題についてシステム開発費をかけて最初から作りこむものではなく、業務や課題に合わせて自分たちの手で作成・変更できるシステムを検討した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：4年9ヶ月）

- ・サイボウズ株式会社 kintone、office
- ・株式会社マネーフォワード マネーフォワードクラウド（会計・請求書）
- ・アールスリーインスティテュート gusuku costumine

4 課題解決に向けた組織運営

- ・他社の詳しい方に導入コンサル依頼、ベンダー（リコー・ジャパン株式会社）への相談
- ・経営管理部スタッフの研修派遣などによるクラウド構築スキル向上
- ・IT サポーター（社内委員会）の結成
- ・各部門の業務特性に合わせた部門ごとの活用説明会の実施

5 実践事例の成果

・kintone による管理部門の作業効率化

依頼受付業務の効率化→80%削減、見積書請求書登録作業→93%削減

受付～入金確認までの作業時間を累計すると年間にして27日分削減

・サイボウズ office で技術サービススタッフと管理部門のスケジュールを「見える化」

・顧客、販売管理、生産管理などの業務関連データを一元管理し、業務ごとに必要なデータ活用できる「アプリ」を作成し業務に反映。外出先やリモートワークでの活用も可。