

# ITビジネスモデル委員会報告 その5

日本事務器株式会社 プレゼンテーション

「つながる、変わる、シフトする」

～顧客との新しいコミュニケーションのかたち～

講師 経営企画部 部長 榎谷 哲司 様

2014. 12. 3(水) 日本事務器(株)会議室にて

# プレゼン内容のポイント

今回は日本事務所の梶谷様より、お話を頂いた。

「つながる、変わる、シフトする」～顧客との新しいコミュニケーションのかたち～

- ・課題、実現にあたって、現在の状況、まとめ の構成でお話頂いた
- ・スマートデバイスをまず導入し、使用する事に慣れていったあとに、他のクラウドサービスを導入していくという下記のような手法をとったので、移行が比較的スムーズに出来た

- ① Google Apps, iPhone の導入:いつでもどこでも文化へ
- ② Chatter導入:全社員のリアルタイムコラボ
- ③ Sales / Service Cloud 導入:顧客対応業務のシステム化
- ④ Chatter・基幹連携:業務の発生点処理化

・導入による効果

- ①メールや決済も都度処理が可能
- ②発生時点ですぐに各所でアクションが可能
- ③全関係者が並行してそれぞれのペースでコラボ
- ④気づきの連鎖による自発的活動
- ⑤個人知から組織知へ
- ⑥何人で共有しても、何回改版しても資料はひとつ
- ⑦産休中社員の浦島太郎状況の回避

・まとめ

- ①全社員の英知を全てのお客様に
- ②お客様との組織的チャネル
- ③ゼロアイドルタイム
- ④「報告書」文化から「見える化」文化へ
- ⑤デジタルのままでの情報の2次利用

3. 質疑

内容についてのポイントは下記

・クラウドを取り込む事によるセキュリティに関する心配はないか

⇒ 特に心配はしていません。グーグルに関してはID認証規定で認証を行っている。また、セールスフォースについてはセールスフォース自体が保証をしており、その他24時間監視を行っていて問題があればアラートが上がる仕組みがある

・スマートフォンの紛失に関してはどうか

⇒ 会社支給のデバイスなので、紛失が判明するとスワイプ機能ですぐにデータを消去します。紛失の届けは、懲罰制度が徹底しており、紛失するとすぐに届けが出るので、これまで数件の紛失があったが、特に問題にはなっていない。

・BYODについてはどうですか

⇒ 会社支給のスマホを携帯(営業部門はタブレットを携帯)しているので、各自の端末を使う事はない。

・在宅勤務については対応しているか

⇒ 在宅勤務ではなく、テレワークを中心に進めている

・クラウド導入に伴うデメリットはないか

⇒ デメリットというより会社でのSNS使用と、個人のSNS使用の使い分けが難しい。会社のSNSで個人連絡をしているケースもあるが、あまり厳密に制約等は設けていない。むしろ使ってもらう方に重点を置いている。

・SNSを必要以上に使って時間を浪費し、効率が悪くなることはないか

⇒ 必要以上にというより、使ってくれないので、そちらの方が課題だ。

・導入後これまでにシステムダウンはなかったか

⇒なかった

# 感想1

12/3(水)午後、日本事務器様を訪問し社内でのSNS活用事例を学びました。IT業界では、「ビッグデータ」、「クラウド」、「モバイル」、「ソーシャル」が大きなトレンドがありますが、この4つのキーワードから抽出されるテーマは「ワークスタイル」と「価値の求め方」だと思います。

日本事務器様ではGoogleAppsとChatter(SFDC)を社内導入され、まさしく働き方とお客様へ迅速な価値を提供されていると強く感じました。

企業内SNSの導入は各企業とも高い興味を示している反面、導入に至っていないか一部の部門で導入しているレベルであると思います。最大の理由は「無くても困らないから」と言われています。なぜ日本事務器様で導入が進んだかということ、TOPの強い意志があったことに加え、システム化が前提ではなく運用面から入ったことだと知りました。このことが社内浸透率98%という高い運用実績につながっていると思われれます。結果として、決裁の迅速化・発生点で各部署が同時アクションを始動・自発的な活動・関連情報への気づき・共有資料の一元化といった効果を出され、個人の力が組織の力になっているのが強く実感できた次第であります。

SNSは「想定外の効果」と「見えなかった気づき」の繰り返しのようです。これは導入前のROIとしては大変計りにくいですが、日本事務器様の取組みは大変参考になりました。当社でも部分導入しているSNSを全社展開に向けてアクションしてみたい、その社内事例をもってお客様にも価値を提供していきたい、と思い強く印象に残りました。

## 感想2

今回のITビジネスモデル委員会は、日本事務器株式会社様を訪問し、同社の社内SNSの活用の状況を説明いただきました。

まず、同社は従業員約1,000名に対し、スマートフォン(iPhone)だけでなくiPadなども含めたスマートデバイスを合計1,800台も導入され業務に活用されているということをお聞きし、正直その取り組みの真剣さに驚きました。

加えて、今回は、社内においてスマートデバイスに加え、AppleTVなどの先端ハードウェア、それだけでなくSalesforceやGoogleAppsのクラウドサービスも全面採用されているとの紹介も受けました。私自身、自社におりますと「クラウドを使いたいけどまだ早い」などという声を社内外でよく聞きます。ところが、日本事務器様は積極的にクラウドを業務活用し、徐々に効果を上げていることのことです。

これは、社員全員がお客様に対しクラウドを提案する際、メリット・デメリットを身を以て説明できる状況にあるということになり、今後の同社の業績向上に大きく寄与するのではないかと感じました。

スマートデバイス、クラウド導入の決断は同社トップの意向が強く反映されているとのことです。強く敬意を表したいと思います。

本題の社内SNS活用については、社内の相互コミュニケーションがいかに活発に行われているか、いくつか実例を交えて紹介いただき、大変分かり易いものでした。

なかでも驚いたのは、普段の業務に関しての些細な悩みを書き込むと、上司、先輩、同僚などからアドバイスや励ましが次々と書き込まれ、解決したという事例でした。

## 編集後記

- ・今回は、日本事務器様の、社内での具体的なSNS導入事例と言うことで、一般的に、なかなか進まないSNSの導入をいかにスムーズに導入出来たかという事例をお聞きしました。ここまで来る道のりは、多くの課題を抱えたものだったと推測されますが、経営トップをはじめとする推進部門の前向きな取り組みが、今の成功事例を支えてきたのです。もう元の仕事のやり方には戻れませんというプレゼンも、企業を支える社員全員の気持ちを代弁していると感じました。まだまだ進化する日本事務器のSNSが、形には見えてこない効率化や社員の一体感を生み出し、会社の業績の伸張に大きな貢献をしているのは間違いないのではないのでしょうか。

尚、本プレゼンの資料は 下記URLからダウンロード出来ます(会員限定)

<https://www.jcssa.or.jp/memberJCSSA/dl2.php>

以上