

燃料・燃料機器
販売 / 工事業

クラウドサービス「Kintone」
「Garoon」を活用し顧客情報と
業務情報を連携させ業務改善！！

アポロ販売株式会社

- 札幌市東区北46条東3丁目1-19
- 代表者：代表取締役社長 細川 英雄
- 設立：昭和45年9月
- 従業員数：42名
- 事業内容：プロパンガス・灯油等の燃料販売・工事、
燃料機器の販売・修理、
住宅設備機器の販売 ほか
- URL：<http://www.apollo-hanbai.co.jp/index.html>



アポロ販売(株)は、灯油販売を主事業として昭和45年9月に設立し、「安全・安心・信頼私たちはエネルギーの安定供給を通じて地域社会を支え、貢献する」という経営方針のもと、雪国の生活を支えてきた。

昭和48年の第一次オイルショックの年に本店を現在地に移転、昭和54年の第二次オイ

ルショックの年に液化石油ガス販売事業を開始するなど、堅実に事業を発展させている。

また、夏季に比べ3倍の移動時間がかかる冬季に従業員の残業時間を減らすため、平成26年に西岡支店を設立し、機動力を高め、商圏の拡大を図った。



ビジネス上の「課題」

- ・システム改修が難しい
- ・情報共有ができていない
- ・コストの増大

顧客情報の個人保有、情報の
属人化が発生

外出先から情報にアクセスできない！！毎年コストが増え続ける！！

同社の主力事業であるプロパンガス販売においては、メーカーから販売店に提供された統一の基幹システムを利用していたため、業務に合わせたシステム改修(カスタマイズ)が難しかった。システムにアクセスできるのは社内設置の専用端末からのみで、当然外出先からはアクセスできず、本社と西岡支店の2拠点に分散した各社員が保有する顧客情報をどう共有するかが大きな課題であった。顧客へプロパンガスを届ける配送業者との情報共有も課題となっていた。

こうした課題に対応するため、統一基幹システムの情報を

ExcelやAccessに出力して加工し、その情報を再び統一基幹システムへ戻すという運用を試みたものの、時間がかかる上に、ITに詳しい特定の社員しか扱えないという「情報の属人化」が課題であった。

さらに、基幹システムとは別に、従来利用していたグループウェアは、データ容量による従量課金制であったため、現場の写真データを保存する度に利用料が増え続け、コストが増大することも課題となっていた。

ビジネス上の「狙い」

- ・顧客対応記録を一元管理
- ・外出先からのアクセスを実現
- ・ムダな時間を削減

情報共有と一元管理の仕組み
を自社開発で実現

顧客情報と社内情報の連携で業務効率改善！！

同社は2016年、細川昌俊取締役と情報システム担当の松永直人総務部長が中心となり、クラウドの活用によりこうした課題を解決する方策を検討し、その結果サイボウズ社のクラウドサービス「Kintone(キントーン)」と「Garoon

(ガルーン)」の導入に踏み切った。また、クラウドサービスの導入と同時に、外勤社員全員にスマートフォンを支給し、外出先からのアクセスを可能にした。

顧客管理や案件管理などの情報共有はキントーンで、また掲示板やスケジュール管理の情報共有はガルーンで行うこととし、前職でS Eの経験を持つ松永課長の手で開発を進めた。他にも、基幹システムでは顧客対応管理の管理項目に制限があったため、顧客との応答記録を一元的に管理するために

キントーンでアプリケーションを開発した。

さらに、データ転記によるムダな時間を減らすことを目的に、両者間のデータ連携機能を活用し、キントーンで作成した業務記録にガルーンのスケジュール情報をワンクリックで転記して日報を作成する仕組みも開発した。

応対記録アプリ

基幹システム



専用端末
(プライベートネットワーク)

**Kintone
アプリ化**





Before → **After**

- ✓ **入力項目制限** → **項目の追加・レイアウトの変更は自由**
- **情報公開** 誰でも過去のやりとりがわかる
- **情報共有** 記録と同時に担当者はスマホで内容確認

KintoneとGaroonの連携

① **スケジュール連携**



② **ユーザー情報連携**



ビジネス上の「**効果**」

- ・顧客対応の迅速化
- ・業務の見える化
- ・社員に意識の変化

情報の一元管理で、顧客満足
の向上を実現

業務の効率化・迅速化・平準化に成功！！

「応対記録アプリ」の導入により、どの社員が注文や問い合わせを受けても、アプリから現場担当者のスマホに通知。担当者がどこにいてもその情報を即座に受け取れるようになり、顧客対応が格段に迅速化し、顧客満足も向上した。

業務の効率化・迅速化は社員に時間的余裕も生み、また、クラウド上の業務の「見える化」による利便性向上は社員のITへの抵抗感の解消にもつながり、IT活用に対する意識変化も感じられるようになった。

各種社内届出書や有給休暇表も全社員に開示しているため、

忙しくて休めない社員を他の社員が助けるなど、社員間の業務平準化にも役立っている。

システムを改良しようとするときに、「外注すると時間も費用もかかるが、キントーンなら自社内で早く簡単に改良することができる」(松永課長)という点も、キントーン利用の利点と言える。

同社では、キントーン導入を機に、当初の導入目的であった「情報の共有化」や「コスト削減、ペーパーレス化」だけでなく、業務の平準化や顧客満足向上など、さまざまな面でクラウドサービス利用の効果が現れている。

導入企業の声

基幹システムから出力した情報を処理するシステムをAccessで開発したことがありますが、同時アクセスによるデータ破損リスクや、操作できる社員が少ない、情報の属人化という問題がありました。そこでクラウドサービスを導入したわけですが、クラウドに蓄積された顧客情報が今後の財産となることは間違いありません。今後、情報技術の発展により顧客対応業務等が大きく変わっていきます。クラウドは業務上必須になると考えています(松永課長)。

キントーン導入により業務の効率化が図られ、空いた時間を利用して今まで手を付けられなかった業務や顧客サービスに取り組むことが可能になり、顧客満足向上に役立っています。組織の透明化を図るため、日報に加えて勤怠の届出も開示し、残業の頻度や有給休暇の取得状況が全社的にわかるようになり、業務の平準化にもつながりました(細川取締役)。



細川取締役(左)、松永課長(右)

ITコーディネータから一言

ユーザー企業が自社で業務システムを構築し、業務上のさまざまな課題を解決した事例です。キントーンは、サイボウズ社が提供する「データベース型のビジネスアプリ作成用のツール」で、業務に関連する情報の共有や業務間の情報連携にも活用できるほか、スマホから容易にアクセスできる特徴があります。同社のように今後もユーザー企業がこうしたクラウドサービスを使って自ら業務システムを構築する事例が増えることが予想されます。逆にITベンダーは、より問題解決力を高める努力が必要だと思えます。