



# kintone AWARD 2016 概要

すべてのkintoneユーザーを対象に、圧倒的な効果で輝く活用から、一緒に活用する仲間を幸せにする活用、独創的な活用まで、きらりと光る優れた取り組みを幅広く表彰します。本賞を通じて、kintoneユーザーがさらなる活用を広げる助けとなることはもとより、日本のビジネスシーにおいて、よりいっそうの士気向上やイノベーションを促します。多くの方々のご応募をお待ちしております。

## 応募期間

2016年5月26日（木）～2016年8月7日（日）

## 審査委員

2015年 kintone AWARD から引き続き、審査委員に競争戦略とイノベーションを専門とする一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授 楠木 建氏をお迎えします。



楠木 建氏

## 応募資格

- kintone 契約中のお客様
- 各審査にご協力いただけるお客様

## 賞品

- エントリーいただいた方全員に参加賞を贈呈
- kintone hive でグランプリ受賞企業を1社決定

なお、グランプリ企業・取材企業には下記イベントにてご登壇いただく予定です。

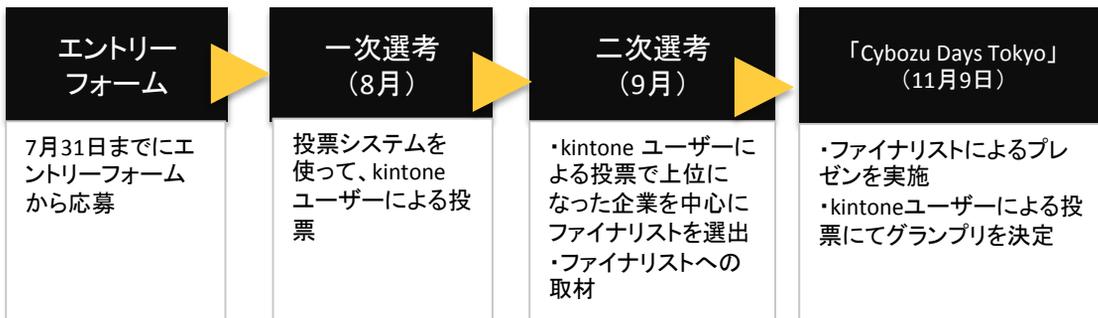
Cybozu Days Tokyo Day1 11/9(水) にて実施する kintone hiveにてご講演いただきます。

## 応募方法

下記申し込みフォームより必要事項を記載の上、ご応募ください。

<https://kintone.cybozu.com/jp/entry2016/>

## 審査の流れ



## webサイト

kintone AWARD、kintone hive のwebサイトは下記URLよりご確認ください。

<https://kintone.cybozu.com/jp/entry2016/>



# kintone AWARD エントリー要項

AWARDエントリーは下記フォームよりお願いします。  
<https://kintone.cybozu.com/jp/entry2016/>

下記事項をお読みの上、kintone AWARDにお申し込みください。

- エントリー期間：2016年5月26日～ 2016年 8月7日
- エントリー資格：kintone 契約中のお客様  
各審査・取材にご協力いただけるお客様（※）

（※）1次選考後、担当者の方への取材の協力をお願いしております。

また、ファイナリストに選考された企業にはCybozu Days Tokyo Day1 11/9(水)にて実施する kintone hiveでのご登壇をお願いいたします。※旅費が発生する場合は弊社にて負担させていただきます。

- エントリーについて：
  - ・エントリーを送信いただくと、内容の修正ができません。修正などが必要になった場合、再度修正後の内容でエントリーください。なお、エントリーは1社何度でも可能です。
  - ・エントリーいただいた内容はkintone AWARD 投票システム（8月公開予定）にて一部公開されます。公開されるフィールドには入力欄補足に**公開情報になります**と記載されておりますので、機密事項、個人情報等の入力にお気をつけください。
  - ・エントリーの際にいただく添付資料に機密情報などが入っている場合はご自身でぼかしをいれていただくなど、加工処理をお願いいたします。
  - ・エントリーの内容に関しては、事務局より確認をさせて頂くことがあります。

## エントリーで必要となる項目

◎公開される情報となります。

# SAMPLE

会社コード	Cxxxxxxxxx 例)C0000XXXX		
◎会社名	きんとん株式会社	◎部署名	営業部
名前	佐藤 昇	名前（ローマ字）	Noboru Sato
連絡先電話番号	03-XXXX-XXXX	メールアドレス	XXX@xxx.co.jp

## ◎エントリータイトル

お客様対応窓口と営業をつなぐアプリで  
顧客満足度調査の値が昨年比 1.7倍に

## ◎企業ロゴなど



## ◎企業説明

きんとん株式会社は、離れた場所、異なる時間でも情報共有を可能とし、チームワークを向上させるグループウェアを提供しています。学生やNPO、在宅医療などの少人数プロジェクトからグローバルに拠点をもち大企業まで、多様なチームに製品・サービスをご利用いただいています。近年はソフトウェアのライセンス販売に加え、サーバーやセキュリティなどの運用環境も提供するクラウドサービスを展開しています。

※事業内容および、kintone利用部署のミッションなど

## ◎kintone 利用対象となる業務

弊社では全社員でkintoneを利用しております。人事・総務部、営業部、開発部、マーケティング部にて、約数百のアプリ・スペースを活用しております。  
営業部で利用しているアプリについて、エントリーします。  
弊社では全国に拠点があり、それぞれにお客様窓口があるのですが、その問い合わせ対応と営業体制をひもづける役割として、kintoneを利用しております。

## ◎kintone 導入背景

顧客からの問い合わせ情報が、営業の現場にスムーズに展開できていないことが当初の課題でした。問い合わせ情報を蓄積するデータベースはありましたが、営業部への展開、その後のフォローの共有などできる状態ではありませんでした。問い合わせを受けた人によって、対応もさまざま・情報量もさまざまな状況で、営業でなにかフォローが必要な場合でも、それを対応すべきかどうか判断できない状況でした。

◎該当する  
アプリやスペース名\_1

依頼案件管理アプリ

◎該当する  
アプリやスペース名\_2

営業部⇔窓口 スペース

◎該当する  
アプリやスペース名\_3

## ◎コンセプトと企画・開発の意義

お問い合わせいただいたお客様への対応を「スムーズ」に。そしてお客様に「手間をとらせない」ためにはどうすればよいかを考えました。  
窓口で電話をして、状況を説明したのち、担当営業から折り返した際にまた再度状況を説明しなくてはならない。こういった場面も多かったのです。  
いままで蓄積してきたデータも無駄にすることなく、短期間でそれを実現できるように検討し、アプリで蓄積。お客様窓口と営業部の情報共有の場としてスペースを設けました。  
いままではそういった部門間でのやりとりの場がなかったため、口頭でフィードバックをもらったりしていた内容が、そのまま各部門のナレッジとしても活用できるようになりましたし、議論なども活発になりました。なにより、顧客満足度調査で重要指標として考える「他者への推奨度」の数値が昨年比 1.7倍と飛躍的に上がりました。

## ◎創意工夫や想い

まずは、お客様対応窓口で受けた内容を登録して蓄積する内容を精査すると同時に営業部との擦り合わせを実施しました。

- ・営業として必要な項目をアプリに追加
- ・対応が必要な場合は担当営業部に通知をする。
- ・担当営業が対応した内容もアプリにフィードバックする。

この3点のみでスモールスタートしたことが一番ポイントだったと思います。そこから各部門からの改善したほうがいい点などを議論し、少しずつアプリをかえていきました。  
いまではタブレットを営業部全員に持たせ、kintoneアプリへ現場から直接入力して報告したりするなど、kintone導入前では考えられなかったぐらいの対応スピードを実現しました。  
また、かんたんですがマニュアルも作成したので、移行もスムーズでした。

## 今後の活用ビジョン（構想）

取引先とのやりとりをゲストスペースに集約したいと考えています。現時点では部署ごとにツールがバラバラなので、まずは営業部でパートナーとのやり取りを集約していきたいと考えております。

## kintone導入・運用にあたって不可欠だった人物、企業など

- ・顧客対応窓口 畑中さん ▶積極的にアプリの改善に取り組んでいただきました。マニュアル作成者
- ・営業部 田中さん▶忙しい営業メンバーにたいして、kintoneの説明などを実施してくれました。

あとサイボウズのサポート窓口の方（何度も問い合わせしました）

### ◎資料1



### 資料2



