kintone

エンタープライズ企業向け kintoneガイドブック

大企業事例6選からDX成功のカギを学ぶ



三菱重工

国際興業株式会社

星野リゾート

MARUBENI ITOCHU STEEL

JX金属株式会社

西武鉄道

はじめに ～変化に迅速に対応　できる組織づくりの秘訣とは～

1 DXの本質とは

DXが普及し、AIの活用が広がる中で、改めてその本質が問われています。

本質的でないDX



- ✕ レガシーシステム刷新により、先進的な基幹システムが構築できた
- ✕ 現在のデジタル基盤により、競争優位性を確保できている
- ✕ AI活用を進めているが、個人の活用止まりで組織全体にインパクトを与えられていない

本質的なDX



- ○ レガシーシステム刷新により、ビジネス変化に対応できる基盤が整えられた
- ○ 現在のデジタル基盤により、競争優位性が揺らぐような変化にも対応できる
- ○ AI活用が個人の効率化にとどまらず、組織全体の成果につながっている

DXの本質とは、変化に迅速に適応する能力を身につけること。
AIをはじめとする変化に、組織として適応できるかどうかが問われています。

2 変化に弱いシステム・組織４つの落とし穴とは？

1. 属人化　担当者しか改善できなくなっている
2. 固定化　過度のベンダー依存になってしまっている
3. 負債化　過去に開発したシステムの保守運用に、多くの人手を取られている
4. 分断化　部門ごとにデータが散在し、AIが活用できる状態にない

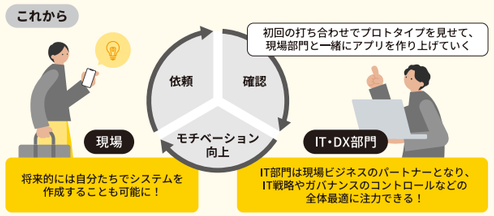


上記のような状態に陥らないような組織を作るには
ノーコードツールが最適。

3 ノーコードツールで組織はどう変わるのか？

● 業務部門を巻き込み、リソース不足を解消

IT・DX部門だけでは業務部門の悩みを把握しきれず、限られたリソースで要望に応え続けるのは困難です。ノーコードツールkintoneなら業務部門を巻き込んで内製化を進められ、改善を重ねるうちに「もっとこうしたい」という主体的な提案も増えます。担当者や外部ベンダーに依存せず、業務部門が自ら継続的に改修できます。



● アプリをつくるほど、AIに活きるデータが貯まる

情報が紙やExcel、部門システムに散らばると、AI活用の土台となるデータを蓄積できません。kintoneなら、業務部門が自分たちでアプリをつくり、使うほど、データが自然と貯まります。しかも一つひとつが「何を意味する項目か」定義されるため、社内・外部のAIと結びつけ、そのまま活かすことができます。

本資料では、エンタープライズ企業が本質的なDX推進を行う上で、
ノーコードツールkintoneをどのようにご活用いただけるか、
実際の導入事例を中心にご紹介しています。
DX推進における次の一手を考える材料としてぜひお役立てください。

目次

変化に迅速に対応できるシステム・組織づくりの秘訣 …… 02
ノーコードツール「kintone」とは …… 04
エンタープライズ企業でkintoneが選ばれる理由 …… 05
エンタープライズ企業事例 …… 06
- CASE 01：三菱重工業
- CASE 02：国際興業
- CASE 03：星野リゾート
- CASE 04：伊藤忠丸紅鉄鋼
- CASE 05：ＪＸ金属
- CASE 06：西武鉄道

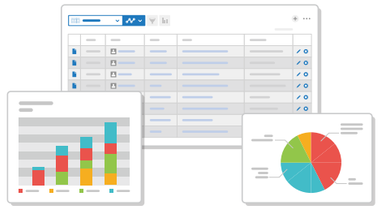
市民開発とガバナンスについて …… 18
ワイドコースについて …… 20
kintone AIについて …… 22
セキュリティについて …… 25
導入・活用を支える体制 …… 26

ノーコードツール「kintone」とは？

AIとノーコードで現場の業務にフィットする業務アプリがつくれるサイボウズの業務改善プラットフォームです。表計算ソフトよりも快適に、専門システムより柔軟に、自社でシステム開発をするより、スピーディー＆低コストに思いついた業務改善をすぐに実行できるのが特徴です。

データを共有し見える化できる

kintoneは、顧客情報や案件情報、売上情報、プロジェクトの進捗状況、ワークフローの申請状況など、チームや仕事に必要なあらゆる情報を管理、リアルタイムに共有できます。また、あらゆる情報を一元管理することで、業務全体を見える化。仕事の質やスピードがアップします。





コミュニケーションをシンプルにできる

kintoneなら、社内外問わず全てのコミュニケーションをシンプルにできます。業務内容によって関連するメンバーや情報の整理が可能です。統一したフォーマットによるデータ入力や、データに紐づけたコミュニケーション、業務プロセスに合わせたステータス管理もボタン1つでシンプルに完結できます。

外部サービスとの連携や更なる機能拡張も

連携APIを活用したり、外部サービスや基幹システムとデータ連携することで、kintoneの機能を拡張できます。さまざまな要望を解決する400種類以上のプラグイン・連携サービスを公開しています。



kintoneの豊富な導入実績



世界中で40,000社以上が導入中！

（2026年4月30日時点）

kintoneは多言語にも対応。
多くのグローバル展開企業に選ばれています。

東証プライム上場企業に対する割合

（2025年6月時点）

3社に1社が導入済み



エンタープライズ企業でkintoneが選ばれる理由

POINT 1

市民開発とガバナンスを両立

圧倒的な使いやすさが現場主導のシステム開発を支えます。柔軟な権限管理とガイドラインに沿ったルール整備により、ガバナンスを維持しながら市民開発を推進できます。

▶ 詳細はP.18〜19
▶ 市民開発事例はP.10〜11、14〜17



POINT 2

堅牢なセキュリティ基盤

kintoneのクラウド基盤はISMSに関する第三者認証を取得、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスリストにも掲載されています。

▶ 詳細はP.25

CLOUD 715091 / ISO 27017
IS 577142/ ISO 27001

ISO/IEC 27001（情報セキュリティ）
認証登録範囲：
- 自社開発クラウドサービスの運用基盤の設計、構築、保守
- 社内情報システム基盤の設計、構築及び運用保守
- クラウドサービス、オンプレミス製品及び社内システムの開発

認証登録番号：IS 577142
認証登録機関：BSIグループジャパン株式会社

ISO/IEC 27017（クラウドサービスセキュリティ）
認証登録範囲：cybozu.com、Garoon、kintone、サイボウズ Office、メールワイズの提供に係るクラウドサービスプロバイダとしてのシステム運用・保守に係るISMSクラウドセキュリティマネジメントシステム
認証登録番号：CLOUD 715091　認証登録機関：BSIグループジャパン株式会社

POINT 3

AIで全社のデータを活用

AIがkintoneに蓄積されているデータを効率的に検索します。業務のスピードが向上し、データを組織全体でより効果的に活用できます。

▶ 詳細はP.22〜24
▶ AI活用事例はP.08〜09



POINT 4

大規模利用にも柔軟に対応

アプリ数・スペース数などの上限値を拡張し、管理・運用を支える専用機能を備えた「ワイドコース」で、全社展開後も安定した運用を支援します。

▶ 詳細はP.20〜21
▶ ワイドコース事例はP.14〜17



事例

日本からアジア5拠点をはじめとした海外へ広がるDX推進
スピーディーな業務改善で各国の課題解決に貢献するkintone

01

三菱重工業



三菱重工

従業員数	連結:78,861名　単体:23,262名 ※2025年3月31日現在
業務内容	機械、建設機械、航空機、船舶、 防衛機器の製造・販売
キーワード	グローバル

課題

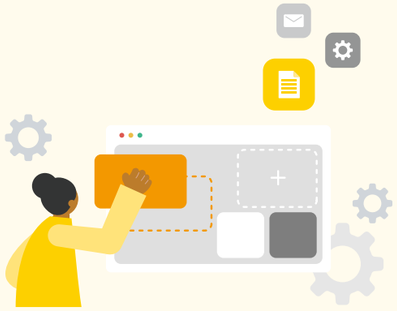
1. 各事業部門からの要望に対し、IT部門のリソースだけでは応えきれない状況だった。
2. 紙やFAXによる製品の問い合わせ対応が、管理・共有ともに非効率だった。
3. 海外拠点各地で、紙やExcelでの業務に限界を迎えていた。

成果

1. プロトタイプに現場のフィードバックを即時反映し、1.5日で1アプリ開発のスピード感で現場に浸透。
2. わずか3ヶ月でカスタマーポータルを構築し、問い合わせ管理を一元化。
3. 日本本社での実績・サポートを受け、アジア5拠点をはじめとした海外拠点へkintone活用が広がる。

導入の決め手

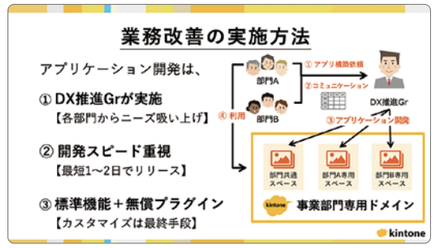
当初は有名な海外製CRMシステムが既定路線だったが、あるべき姿を実現する手段が限定されることを懸念し、aPaaSとして利用できるkintoneに着目。
製品選定では2週間でプロトタイプを作成し、現場メンバーが実際に試用して比較検討。その結果、現場が求める「使い勝手」と「開発のしやすさ」の両面が実証された。最初から機能の備わっている海外製CRMでなくてもkintoneで十分実現できることがわかった上、コスト面を比較すると雲泥の差があり、kintoneの圧倒的なコストパフォーマンスが採用の決め手となった。



活用イメージと成果の詳細

1 プロトタイプに現場のフィードバックを即時反映し、1.5日で1アプリ開発のスピード感で現場に浸透

今ある業務をそのままデジタル化し、経営改革や大掛かりな業務改善ではなく、デジタルという道具を現場に展開しながら改善している。そのため、完成度100%をじっくり時間をかけて目指すのではなく、完成度50〜60%のものを数日で作成し、触ってもらったり、利用してもらいながら改善する。
最初からデジタル化された環境を提供し、いわば“ビルド＆スクラップ&ビルド”を繰り返すことで業務改善を推進。



※資料提供:三菱重工業様

2 わずか3ヶ月でカスタマーポータルを構築し、問い合わせ管理を一元化

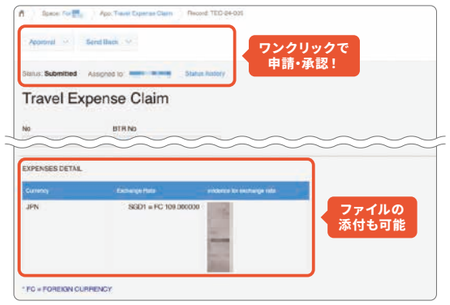
顧客との接点を強化して、顧客による自己解決を促すためのポータルサイトは、kintoneを導入してからわずか3か月で構築された。日々改善を続けながらも、問い合わせ管理の一元化と顧客接点強化、顧客による自己解決につながる環境を整備することに成功。
また、ポータルサイトには、問い合わせチケットの一覧や問い合わせフォームなどが用意され、すでに約2,000件のチケットが発行されている。以前は紙やFAXでやり取りされていた製品に関する問い合わせが一元的に蓄積でき、管理者はチケットの処理状況を簡単に確認できるようになった。



※資料提供:三菱重工業様

3 スピーディーな業務改善が海外拠点にも広がり、各国の課題解決に貢献

シンガポール拠点が長年抱えていたバックオフィス業務の課題は、わずか1ヶ月でアプリ化し紙運用を脱することができた。なかでも出張経費申請アプリは、「移動中でもモバイルで申請・承認作業ができるようになって助かっている」と現場からの評価も高い。
こうしたバックオフィス業務アプリは幹部層を通じて口コミが広がり、インドネシア、フィリピンなどアジア5拠点に水平展開され、各国の業務課題解決に貢献している。
現在は国内外あわせて52部門、合計3,000名を超えるユーザーが約1,000個のアプリを活用している。



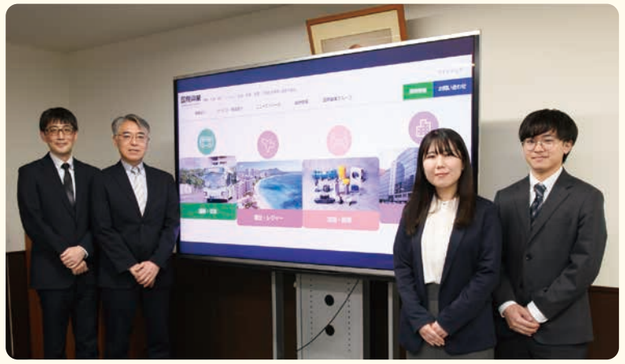
※取材当時の内容です

事例

kintone AIと500を超えるアプリの相乗効果で業務を高度化
問い合わせ対応の効率化からバス運行分析まで活用を拡大

02

国際興業



国際興業株式会社

従業員数	連結：約8,000名　単体：約2,100名 ※2025年3月31日現在
業務内容	自動車運送業、 油圧機器等の販売輸出入、 不動産業、旅行業
キーワード	AI活用

課題

1	社則やマニュアルがkintone上で見つけにくく、労務課への問い合わせが殺到していた。	「検索AI」で問い合わせ対応の負荷軽減と対応の迅速化を実現。
2	バス遅延の実績データは蓄積されていたが、膨大で人手による分析は現実的ではなかった。	「レコード一覧分析AI」で蓄積データから運行計画の改善に役立つ知見を得られた。
3	社員の大半はPC・モバイルを持たず、紙やFAXベースの業務が非効率だった。	Webフォームを活用し、アカウントを持たない現場にもデジタルの恩恵を届けた。

成果

導入の決め手

2020年のコロナ禍に出社せずとも業務継続できる環境を整えるため、オンプレミス中心だったIT環境を大きく見直し、2022年にNotesからkintoneへ移行。全社掲示板や社則管理、燃料発注など、業務に必要なアプリを次々と構築できる「現場のデジタル化」の基盤としての汎用性が評価された。

kintone AIを選んだ理由

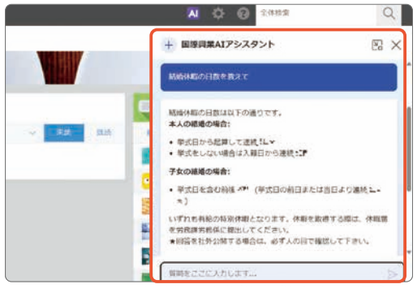
経営層からの方針のもと、Geminiを活用していたが、社内データを扱えるようにならなければ生産性は上がらないという課題があった。その点、すでに会社の業務データの大半が集約されているkintoneと連携する「kintone AI」であれば、日常業務の延長上で自然に使ってもらえると考えたことが最大の決め手となった。



活用イメージと成果の詳細

1 「検索AI」で問い合わせ対応の負荷軽減と迅速化を実現

問い合わせ対応において、kintoneに情報があるにもかかわらず目的の情報を見つけられず、結果として電話での確認が発生し、大きな負担となっていた。
そこで、kintone上の社内規定やインシデント管理アプリをデータソースとした「検索AI」を導入。自然言語で質問するだけで、言い回しの揺れを吸収して関連情報を横断的に提示する仕組みを構築した。
これにより、まずは担当者の回答業務を迅速化し、現在は「人事」「労務」など6カテゴリの検索AIを全社公開。検索キーワードを工夫する手間を排除し、従業員の自己解決する力を強力に支援している。



※ インタビューを参考に作成したイメージ画像です

2 「レコード一覧分析AI」による運行計画の高度化

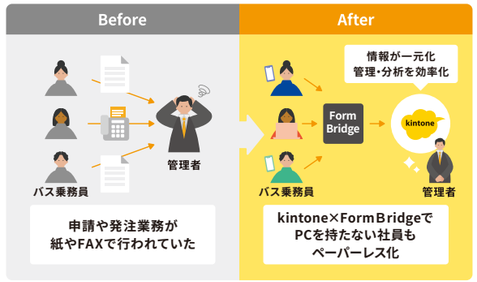
バス利用者から寄せられる「お客様の声アプリ」には膨大な遅延実績データが蓄積されていたが、人手による分析は現実的ではなかった。そこで「レコード一覧分析AI」を活用し、蓄積されたレコードから「なぜ、どこで遅延が発生しているか」という傾向をAIが文章で抽出する仕組みを構築した。
この分析結果を次年度の運行計画の見直しに役立てるなど、データに基づいた高度な意思決定が可能となった。今後は事故報告書の分析などへの応用も検討されている。



※ インタビューを参考に作成したイメージ画像です

3 Webフォーム活用による「現場のデジタル化」

PCやkintoneアカウントを持たないバス乗務員などの現場社員に対しても、ペーパーレスの恩恵を届ける仕組みを構築した。連携サービス「FormBridge」を利用したWebフォームにより、個人のスマートフォンから制服申請や燃料発注を直接入力することが可能となった。
以前は紙やFAXで行われていた業務がデジタル化されたことで、現場の利便性が向上しただけでなく、管理側でも情報を一元管理し、リアルタイムに分析できる環境が整った。



※取材当時の内容です

事例

ガバナンス・プラグイン・教育で「全社員IT人材化計画」を下支え
ITに詳しくない業務部門が使えるノーコードツールとして活用

03

星野リゾート



星野リゾート

従業員数	5,428名 ※2025年2月時点
業務内容	ホテル、旅館、リゾートの運営
キーワード	市民開発・ガバナンス・DX人材育成

課題

1. 競合グローバルホテルチェーンはIT投資額が莫大で、IT人材も豊富に存在している。
2. 事業環境や制度の急変に即応できる「変化を前提としたITケイパビリティ」が求められていた。
3. Excelやメール、電話などを駆使した煩雑な運用の業務が存在。

成果

1. **現場の全社員をIT人材化。これまでに4,500個のアプリを作成。**
2. **kintoneをアジリティプラットフォームとして活用し、変化に適応できる柔軟性を獲得。**
3. **kintoneにて業務フローを統一し、スムーズな運用を実現。**

導入の決め手

現場自らIT人材として進化をけん引する意識はあったが、業務部門にプログラミングを教えることは現実的ではなかった。そんな中、kintoneなら、ITに詳しくない現場でも扱える点が魅力だった。また、コミュニケーション機能の標準搭載や、API対応によるカスタマイズ性・拡張性も評価のポイントとなった。



以前までのITツールはIT部門のためのものでしたが、業務部門のためのノーコードツールが徐々に浸透し始めていたことから、我々の仕組みと落とし込むことで競争力に変えていけるのではと考えたのです。



情報システムグループ
グループディレクター
久本 英司氏

活用イメージと成果の詳細

1 現場の全社員をIT人材化

「全社員IT人材化計画」に向け、「ガバナンス」「プラグイン」「教育」の大きく3つの施策を進めた。また、チームでkintoneを作り上げるという価値観を設定しており、情報システムグループが現場と並走しながらアプリを作っていく体制も構築。こうした「市民開発」の仕組みにより、2014年にkintoneを導入してから10年間でこれまでに約4,500個のアプリが作成された。

＼3つのプロセス／

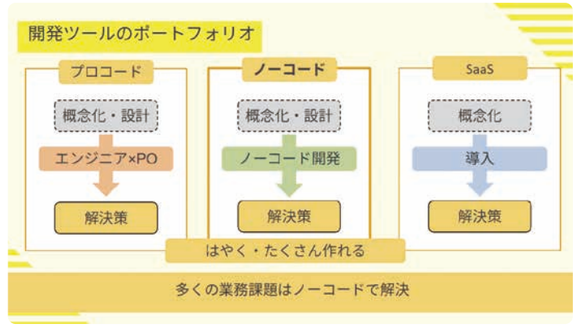
① ガバナンス整備
「統治していく」よりも
「仕組みを整えることで使いやすくする」意図でガバナンスを整備。

②プラグインを最大活用
従来エンジニアに依頼してコード開発を行っていたが、
プラグインを積極的に活用し、誰にでも開発可能な環境を整備。

③スタッフに対して教育環境を用意
ビジネススクールをスタッフ向けに開催したり、kintoneの情報に行けるスペースを用意したりして、自ら学習できる環境を整備。

2 アジリティプラットフォームとしての活用で変化対応

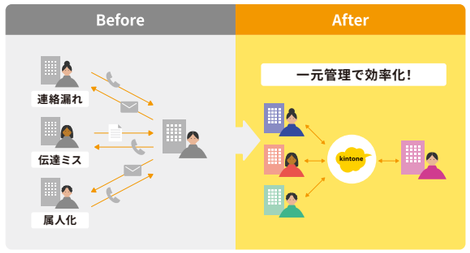
同社では「データプロセスコミュニケーション」「アジリティプラットフォーム」「業務改善」の3つの考え方でkintoneの活用を進めている。基幹システム、基幹業務の一部を開発する「アジリティプラットフォーム」については、プロダクトを整備するスピードを速めることができるようになったと柔軟性を評価している。具体的には、急遽始まった宿泊・旅行に対する補助施策の対応としてキャンセル料の返還申請フォームをkintoneで短期間で作成したことや、温泉の混雑度をIoTで測る仕組みやギフト券発券の仕組みなど、スクラッチ開発の機能と併用しながらkintoneアプリで補完できる部分を構築した。



※資料提供：星野リゾート様

3 kintoneにてフローを統一し、スムーズな運用を実現

データプロセスコミュニケーションについては、社内公募制度のフローをkintoneにて整備している。以前は施設側が募集の案内を出したあとは、全てExcelやメール、電話などを駆使していたことで、非常に煩雑な運用だった。これをkintoneにてフローを統一することで、今ではスムーズに結果が出せるようになった。また、総務部門で運用されているワークフローやシステム申請、出張申請などもkintoneを統一的なワークフローツールとして利用頻度を高めていった。



※取材当時の内容です

事例

1,500名を超える規模で利用、全社の業務改善の強力な武器に SAP連携や事業会社とのグローバルの情報共有基盤として活躍

04

伊藤忠丸紅鉄鋼



MARUBENI ITOCHU STEEL

従業員数	連結：10,816名　単体：1,047名 ※2025年4月1日現在
業務内容	国内外の鉄鋼関連事業投資、鉄鋼流通
キーワード	ERP、グローバル

課題

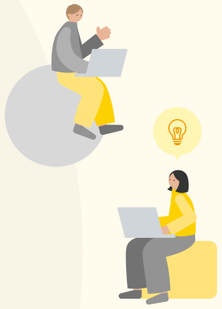
1. 鉄鋼業界全体のデジタル化の遅れに対し、デジタルリテラシーの向上が求められていた。
2. SAP S/4HANAへの移行期において、アドオン開発を避けつつ、社外と連携する業務を効率化したい。
3. 海外拠点やグループ会社100社以上との情報共有がメールやExcelで、集計に時間がかかっていた。

成果

1. 各部署が改善事例を発表する「BPR Cup」の開催など、現場自ら業務改善に取り組む文化を醸成。
2. CSV連携で開発コストを抑えつつ、柔軟なシステムを短期間で実現。
3. kintoneをグローバルな情報共有基盤として活用し、海外の事業会社とのやり取りを効率化。

導入の決め手

当初は、海外のソリューションを導入したが、使い勝手の面で現場への展開に苦戦。打開策として注目したのがkintoneだった。IT推進部で試してみたところ、とても使いやすい印象を持ったという。そこで、オフィシャルパートナー「コムチュア」と一緒にkintone活用を推進することになった。



開発を依頼するよりも、社内展開も含めて何かあれば相談に乗ってくれる“kintone先生”として支援いただけないかと相談し、快諾いただけました。実は基幹システムにSAPを導入していたため、SAP連携の開発実績のあるパートナーとしても、コムチュアは我々に適していると感じたのです。

IT推進部
グループシステムサポートチーム長
宮﨑 良太氏



活用イメージと成果の詳細

1 現場自ら業務改善に取り組む文化を醸成

各部署で業務改善を発表する場を設けてそれぞれ競い合う「BPR Cup」というキャンペーンを開催している。自分たちの業務課題に対して、さまざまなツールを駆使して業務改善を実施していく施策で、優秀な事例は表彰が行われている。
特にkintoneに限定してBPRを推進しているわけではないが、必ず誰かと使うことになるkintoneであれば周りを巻き込むことになり、業務効率化の効果は大きなものになりやすい。BPR Cupについては経営層からの評判も良く、継続してほしいと評価の声が寄せられている。

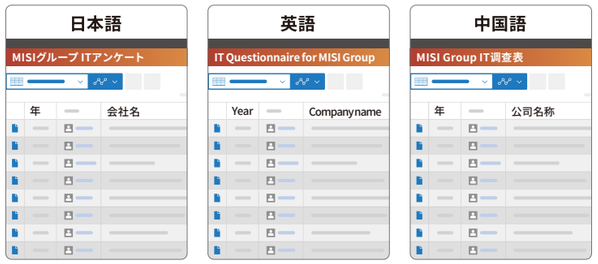


2 開発コストを抑えつつ、柔軟なシステムを実現

SAP S/4HANAへの移行期において、基幹システム本体に手を加えるアドオン開発を避け、CSV連携による構成を選択。
具体的には、SAPから船積みに必要なデータをバッチ処理で15分ごとに自動出力し、kintoneアプリに自動インポートする仕組みを構築。これにより、アドオン開発に比べて開発コストを数分の一に抑えつつ、将来的なSAPのアップグレードの影響を回避できる柔軟なシステムを短期間で実現。
以前は電話やメールで分断されていた情報がkintoneに集約されたことで、伝達ミスや確認漏れのリスク削減にも大きく貢献。



3 海外の事業会社とのやり取りを効率化



※インタビューを参考に作成したイメージです

100社ほどあるグループ会社を対象とした、ITの使用状況やCO2使用量などの情報収集にkintoneを活用。以前はExcelをメール送付し手作業で集計していたが、kintoneへの移行により、集計作業の大幅な簡素化と作業時間の劇的な削減を実現。マスタ設定により社名などの表記揺れを排除し情報の精度を向上させたほか、多言語対応や前年回答のコピー機能により、回答拠点側の負担も劇的に軽減されている。詳細な権限管理機能を使い、会社ごとに適切なアクセス制限を設けることで、安全な情報収集基盤として運用されている。

※取材当時の内容です

事例

大規模活用に適したワイドコースにてガバナンスを強化
グループ全体のDX推進の基盤として市民開発を支援するkintone

05

ＪＸ金属



JX金属株式会社

従業員数	連結：10,413名　単体：3,267名 ※2025年3月31日現在
業務内容	薄膜材料事業 / タンタル・ニオブ事業 / 機能材料事業 / 資源事業 / 金属・リサイクル事業
キーワード	ガバナンス

課題

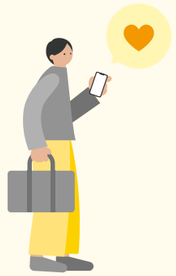
1. 本社移転とパンデミックの影響で、紙と押印中心の申請プロセスの刷新が求められた。
2. グループ全体でのアプリ急増に伴い、大規模組織としての統制とAPI制限の緩和が必要になった。
3. メンテナンス負荷が高い手組みのカスタマイズは、できる限り避けたい。

成果

1. **各種申請をkintoneでアプリ化し、承認リードタイムを２週間から最短1日に短縮。**
2. **大規模利用に適したワイドコースを活用し、市民開発と統制の両立に期待。**
3. **汎用的なプラグインを活用し、メンテナンスコストを抑えた運用を実現。**

導入の決め手

IT専門職ではない現場社員やBPOスタッフでも習得・開発できる「使い勝手の良さ、触りやすさ」を重視。
また、全社員のPC・スマホからセキュアにアクセス可能な「クラウド基盤としての実績」が評価され、kintone導入に至った。



まずは社長決裁に向けた申請承認フローからスタートすることに。トップの成功事例はグループ全体に展開する際には大きなインパクトとなります。クラウド利用も含めて、我々にとってこれまでにないプロジェクトでしたが、そのための基盤として実績豊富なkintoneに期待したのです。

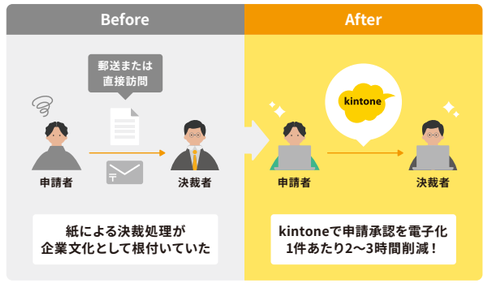


技術本部情報システム部 副部長
（オフィスDX推進担当）
竹村 慶周氏

活用イメージと成果の詳細

1 各種申請をkintoneでアプリ化し、承認リードタイムを２週間から最短1日に短縮

出張申請、備品発注、リーガルチェック依頼など、年間3,000件に及ぶあらゆる紙のフローを統合ポータルへ移行。以前は決裁者に説明するために郵送や現地への訪問が必要で承認まで2週間を要した処理も、最短1日で完了するようになった。
これまでは、事前説明のあとに申請承認が実施されていたが、役員からは「わざわざ説明に来なくともkintoneで申請すればいい」という声が寄せられるなど、トップレベルからDXに向けた意識変革が進んできている状況にある。



2 ワイドコースで市民開発と統制の両立に期待

グループ10社・約4,200名がkintoneを活用。
今後も増え続けることが予想されるアプリ数の上限を増やし、自動化や省力化に貢献するAPIリクエスト数の上限拡大に向け、大規模利用に特化したワイドコースを採用した。
また、システム部門が伴走しながら現場での市民開発を支援。導入担当者は、アプリ数が多いだけに、統制環境の強化も含めてアプリ分析などの機能にも期待を寄せている。



	スタンダードコース	ワイドコース
価格（税抜き）	月額1,800円／1ユーザー	月額3,000円／1ユーザー
最小契約ユーザー数	10ユーザー	1,000ユーザー
アプリ数	～1,000個	～3,000個
スペース数	～500個	～1,000個
APIリクエスト数／日 1アプリごと	1万／日	10万／日

3 プラグイン活用でメンテナンスコストを抑えた運用を実現

手組みによるカスタマイズはできる限り避け、必要に応じて市販の汎用的なプラグインを活用する方針で運用している。手組みを最小化することで、後々の改修や更新の負担を抑える狙いだ。たとえばDocusign連携プラグインを活用し、kintone上で契約申請を行ったうえで電子サインを行い、電子契約を完結する仕組みも構築している。
また、人事システムが持つマスターとkintoneの権限連携など、外部システムとのAPI連携も行っている。



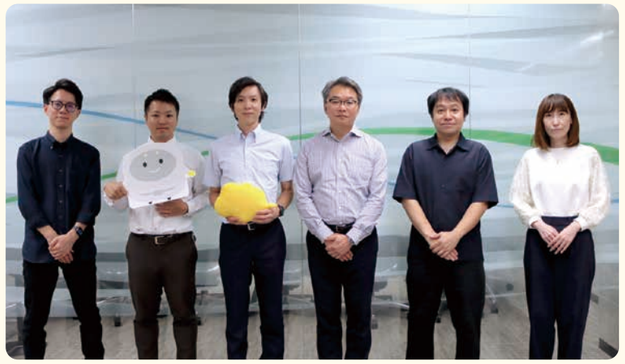
※取材当時の内容です

事例

つくる裾野を広げ、運用の安心を守る
全従業員約3,600名の市民開発を支えるkintoneワイドコース

06

西武鉄道



西武鉄道

従業員数	3,607名 ※2025年度末
業務内容	鉄道事業
キーワード	市民開発・ガバナンス

課題

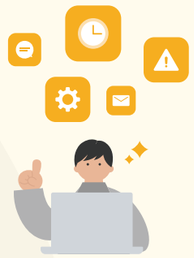
1. ツールを与えるだけでなく、現場が自ら開発・改善できるよう活用を促す必要があった。
2. 社内外のやりとりがFAXやExcel、メール中心で、現場に非効率な業務が残っていた。
3. 全社展開にあたり、現場の自由なアプリ開発を促しつつ、ガバナンスを確保する必要があった。

成果

1. **現場主導の市民開発を全社に展開し、DX推進の目標達成と現場の意識醸成に貢献。**
2. **アナログな業務をkintoneに集約し、担当者の負担を軽減。**
3. **ワイドコースのアプリ分析機能で利用状況を可視化し、活用促進とガバナンスの徹底を両立。**

導入の決め手

kintoneなら外部システムとの連携が可能で、全社展開時にも各部署の幅広い業務に適応できると判断した。さらに、全社的なDX人材育成を目的としたプログラムで、業務分析からアプリ作成までをkintoneで実践。現場主導でのアプリ開発と業務改善が実現できることを確かめたうえで、全社基盤としての導入を決めた。



使い勝手の良いシステムは、他から与えられるものではなく、自分たち自身で開発し、自ら改善していけるものだと考えました。たとえシステム未経験者であっても、自分たちで開発し、業務改善できるという意識を現場に醸成していけるよう、ノーコードでアプリ開発が可能なソリューションに注目しました。

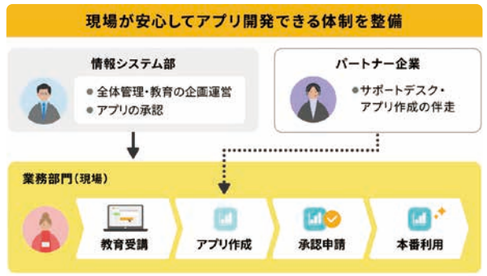


西武ホールディングス
情報システム部（西武鉄道担当）
黒須 哲也氏

活用イメージと成果の詳細

1 現場主導の市民開発を全社に展開し、DX推進の目標達成と現場の意識醸成に貢献

現場は開発スペースで自由にアプリを作成し、情報システム部の承認を経て本番スペースへ移す。
情報システム部は安全性チェックを含むkintoneの全体管理と講習会などの教育運営を担い、パートナー企業はサポートデスクとして現場の窓口やアプリ作成の支援を担当。こうした市民開発の全社展開により、DX推進として設定した目標も着実に達成しつつある。アプリ開発の心理的ハードルが下がり、自ら業務を変えられるという意識が根付いたことも大きな効果だ。



2 FAXやExcel、メールなどのアナログな業務をkintoneに集約し、担当者の負担を軽減

具体的な活用例として、ゲストアカウントを付与された協力企業が工事内容をレコードに登録し、社内部署が注意事項を追記、ステータスを移行させながら作業完了まで管理できる「作業打合せ表アプリ」がある。以前はFAXで行っていたプロセスがkintoneで管理できるようになったと好評だ。また、全従業員を対象とする「輸送の安全教育受講者管理アプリ」では、Excelやメールで行っていた受講者とのやりとりをkintoneに集約。担当者の負担軽減に加え、受講前のリマインドメールなどで受講忘れの防止にも役立っている。



3 ワイドコースのアプリ分析機能で利用状況を可視化し、活用促進とガバナンスの徹底を両立

パートナー企業が毎月レポートを作成し、各部署でどんなアプリが使われているのかを可視化したうえで、状況に応じて現場にアドバイスしている。たとえば、アプリの棚卸しにも活用しており、半年間更新やレコード作成がないアプリは、現場に確認したうえで削除している。さらに、最終ログイン日やアクセス頻度から利用状況を確認し、十分に利用できていない部署には講習会参加を打診。部署内で特に利用しているメンバーにキーマンとして活動してもらう施策の立案にも活用している。



※取材当時の内容です

kintoneなら

現場部門が開発する「市民開発」と統制の取 れた「ガバナンス」を両立できます



全社のDX推進を加速する市民開発。しかし、無秩序なアプリ開発は「野良アプリ」を生み出し、情報漏洩や属人化といったガバナンス上のリスクを招きかねません。適切なガバナンスを整備することで、リスクを防止し、より安全な環境で市民開発を加速できます。kintoneは統制の取れたDX推進を強力にサポートします。

市民開発とは

現場のメンバーが、自分たちで業務アプリをつくり、改善していく取り組みです。

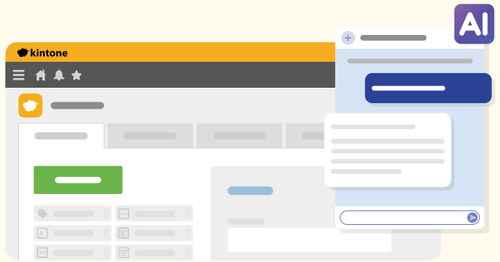
ガバナンスとは

全社で情報の整合性やセキュリティを保ち、アプリの運用ルールを統一していくための管理の仕組みです。市民開発が活発になるほど、ガバナンスの設計はより重要になります。

スピーディーな業務改善を実現する市民開発

誰でも使える直感的な操作性

kintoneは、AIとノーコード・ローコードで現場の業務にフィットする業務アプリがつくれる業務改善プラットフォームです。現場のメンバー自身が課題に応じた改善をすぐに形にできるため、スピーディーな業務改善が可能になります。



豊富な学習コンテンツ

セミナー、学習動画・資料など、あらゆるレベルに応じた学習コンテンツを豊富に用意。初めてのユーザーでも段階的に理解を深め、活用の幅を広げることができます。



活発なコミュニティ

kintoneにはユーザー同士が活発に情報交換できるコミュニティが広がっており、導入や運用に関するリアルな知見を共有できます。わからないことをすぐに相談できる環境が、継続的な活用と改善を後押しします。



kintone市民開発ガイドライン

DX推進において、市民開発は現場の主体性を引き出し、DXを加速させる取り組みとして注目されています。一方で、市民開発には、ガバナンスの欠如による野良アプリの乱立や、現場任せによるシャドーIT化といった課題も指摘されています。本ガイドラインでは、ガバナンス・環境・実践コミュニティの3つの観点を軸に、IT部門と現場部門が協働しながら市民開発を適切に推進するための指針を示します。

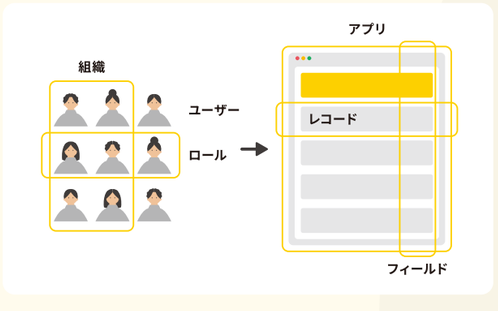


資料
ダウンロードは
こちらから
（個人情報入力必須）

安心な環境を整備するガバナンス

柔軟な権限管理

kintoneにはアクセス制限機能、ユーザー管理機能、監査ログ、変更履歴など各種権限管理機能が備わっています。顧客情報などの厳格に守りたいデータや、リスクの高い社外秘のデータなども安心して管理できるため、活発なアプリ作成を行うことができます。



アプリ分析機能で全社でのガバナンスを強化

複数組織でのアプリ作成が活発に行われると、アプリの棚卸や統制管理が非常に重要になります。そこでワイドコースでは、各アプリの特徴、権限設定、アプリ間の関連を分析する機能を提供。社内のアプリ状況が見える化できるので、無駄なく運用することが可能です。

※アプリ分析機能はワイドコース限定の機能です。



大規模利用向けガバナンスガイドライン

kintoneを大規模で活用しているユーザー企業の課題を聞きながら、外部アドバイザーとともに理想的なガバナンスのあり方を検討し、整理した結果を「kintoneガバナンスガイドライン」にまとめています。
各企業のポリシーやkintoneの利用状況に合わせたルールづくり及びビジネスや組織の変化に合わせた運用を支援します。継続的な運用に不安がある方は、ぜひご一読ください。



資料
ダウンロードは
こちらから
（個人情報入力必須）

kintoneなら

大規模利用に特化した“ワイドコース”で より快適に使える

ワイドコース とは

大規模利用に特化したコースです。アプリ数・スペース数・APIリクエスト数・AIクレジットを拡張し、専用機能で円滑な運用を支援します。



大規模利用向け機能

内部統制に貢献するプロセス管理の強化、アプリ分析による利用状況の可視化、
性能ダッシュボードや性能カスタマイズオプションによるパフォーマンスの把握・改善など、
大規模利用時の課題を解決する専用機能を提供します。

- ポータル拡張
- プロセス管理強化
- アプリ分析
- SIEM連携
- 性能ダッシュボード
- 性能カスタマイズオプション
- 外部システムのアプリ化
- 複数ドメイン管理サービス



大規模利用に対応した上限値

アプリ数最大3,000個、スペース数1,000個、APIリクエスト数10万/日、AIクレジット数1,000と、
他コースより余裕のある上限値をご用意しています。
部門横断での利用や複数システムとの連携などの多様なニーズに応えます。

アプリ数	スペース数	APIリクエスト数	AIクレジット
3,000個	1,000個	10万/日（1アプリごと）	1,000 × ユーザー数



ピックアップ機能

アプリ分析



組織・グループ単位でのアプリ総数や作成推移、添付ファイルの総容量などをひと目で把握できます。また、権限設定・特徴・アプリ関連図の3つの分析により、統制すべきアプリの棚卸しや管理を効率的に行うことが可能です。

性能ダッシュボード / 性能カスタマイズオプション



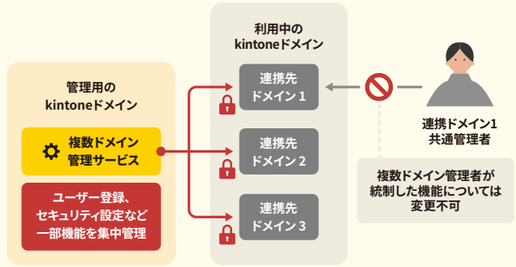
負荷状況やリクエスト数、応答秒数などを、システム全体・アプリ単位で正確に把握できます。さらにアプリの用途に応じて、書き込みや読み込みに特化した性能カスタマイズオプションを設定することが可能です。

外部システムのアプリ化



kintoneにデータをコピーせず、外部システムのデータをリアルタイムに操作できるようになります。kintoneの操作さえできれば、社内で共有された別システムのデータも現場の方が活用可能です。

複数ドメイン管理サービス



グループ会社や海外拠点など複数のkintoneドメインを管理ドメインから横断的に管理。ユーザー管理とセキュリティ設定を集中管理することで、グループ規模でもガバナンスを維持することが可能です。

もっと詳しく知りたい方はこちら

ワイドコース専用機能

ワイドコース機能や導入事例、料金についてkintone製品サイトにて公開中。



kintoneなら

AI機能でデータ活用・業務改善を促進できる



ピックアップ機能

● プロセスAIエージェント

プロセスAIエージェントとは

日々の業務にAIを参加させる仕組みです。業務の一部をAIエージェントが担うことで、業務の効率化や新たな業務の創出が可能になります。kintoneの基本機能「プロセス管理」で設定すると、AIエージェントが設定内容に従って業務を処理し、次の担当へ繋ぎます。

利用例



プロセスAIエージェントでどう変わる？



AI機能も安心してご利用いただけます



※利用対象者や機能に関する最新情報は製品サイトをご確認ください。

kintone AI 機能紹介

● 蓄積した情報を活かすためのAI機能

業務改善に必要な「データ活用」をAIで支援します。

検索AI



チャットで質問すると、AIがkintoneアプリのデータから適切な回答を生成する機能です。社内規程の一括検索や過去の履歴の確認、提案のヒント探しなどに活用できます。

レコード一覧分析AI



レコード一覧の内容をAIが分析・要約する機能です。蓄積データからレポート作成や次のアクションの提案も可能で、かんたんに分析・要約ができます。

スレッド要約AI



AIが投稿コメント全体を自動で要約する機能です。議論の流れや要点の把握、重要情報の抽出が可能なため、新メンバーや他チームも過去の内容を素早くキャッチアップできます。

● 市民開発を広げるためのAI機能

業務改善に必要な「アプリ作成・運用」をAIで支援します。

アプリ作成AI



チャットでAIと対話をしながらアプリを作成する機能です。はじめてのアプリ作成や、つくりながらの調整、業務アイデアの具現化などに活用できます。

プロセス管理設定AI



実現したい業務プロセスをチャットで伝えるだけで、AIが適切なプロセス管理を設定してくれる機能です。設定に不安がある方でも、スムーズに取り組めます。

アプリ設定レビューAI

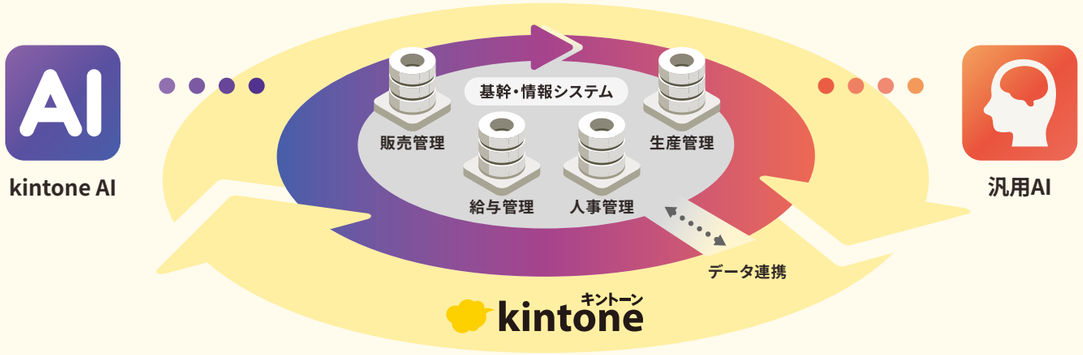


登録したガイドラインに沿って、AIがアプリの設定内容をレビューする機能です。ガバナンスの維持や、管理者の負担軽減、初心者の不安軽減などに活用できます。

kintoneなら

AIが活きる
“業務データプラットフォーム”になる

kintoneが実現する、AI活用の全体像



AI連携

kintone AIだけではなく、Copilotなどの外部のAIとも柔軟に連携可能です。kintone内の整った業務データを渡して、AIの回答精度や実用性を高めます。今あるAI投資の価値をさらに引き出します。

データ基盤

業務部門が自分たちに合わせてアプリをつくるほど、構造化されたデータが蓄積されていきます。市民開発が進むこと自体が、AI活用の土台となる良質なデータを自然と育てます。

ガバナンス

部門ごとにツールが乱立し、業務がブラックボックス化するのを防ぎます。kintone上で利用権限やログを一元管理することで、セキュアで属人化しないAI活用環境を維持・管理できます。

kintoneがAI活用に向いている理由



最新かつ網羅的

日々の様々な業務データが
リアルタイムに集約される



信頼性を高められる

アクセス権や変更履歴が管理された
業務アプリにデータが蓄積される



AIが理解しやすい

アプリやフィールドにより
データの意味が明確

kintoneのデータには
暗黙知・意思決定の根拠・独自のインサイトが隠されている

kintoneなら

セキュリティ面も安心



kintoneのクラウド基盤はISMSに関する第三者認証を取得、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)のクラウドサービスリストにも掲載されています。

外部機関の評価

● ISMS

サイボウズ株式会社は、情報セキュリティマネジメントシステムについて、第三者機関から下記の認証を取得しています。

CLOUD 715091 / ISO 27017
IS 577142/ ISO 27001

ISO/IEC 27001(情報セキュリティ)
認証登録範囲:
- 自社開発クラウドサービスの運用基盤の設計、構築、保守
- 社内情報システム基盤の設計、構築及び運用保守
- クラウドサービス、オンプレミス製品及び社内システムの開発

認証登録番号:IS 577142
認証登録機関:BSIグループジャパン株式会社

ISO/IEC 27017(クラウドサービスセキュリティ)
認証登録範囲:cybozu.com、Garoon、kintone、サイボウズ Office、メールワイズの提供に係るクラウドサービスプロバイダとしてのシステム運用・保守に係る ISMSクラウドセキュリティマネジメントシステム
認証登録番号:CLOUD 715091
認証登録機関:BSIグループジャパン株式会社

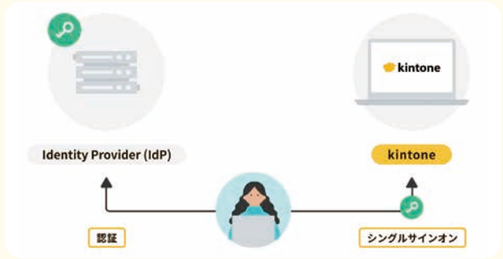
● ISMAP

政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(ISMAP)のクラウドサービスリストに掲載されています。
登録番号 : C21-0016-2



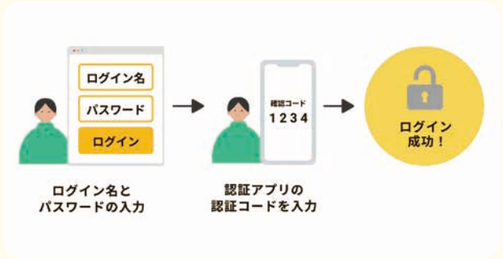
アクセス制御

● SAML認証



企業内で利用している他のシステムと認証を共通化(SSO)できます。それぞれのシステムごとにユーザー認証を行う必要がなく、一度の認証、一組のID・パスワードだけでさまざまなシステムを利用できます。

● 2要素認証



ログイン時、ログイン名とパスワードによる認証に加え、認証アプリに表示される確認コードの入力が必要になり、よりセキュアにkintoneを利用することが可能です。

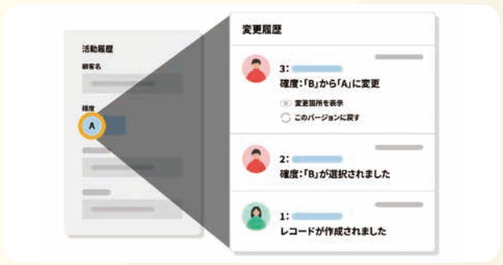
監査ログ

● 不正ログインの有無を確認



過去2週間のログイン履歴を参照し、第三者による不正なログインがないかどうかを確認できます。また、現在有効なセッションを参照し、必要に応じてセッションを終了できます。

● データの変更履歴と回復が可能



いつ、誰が、どこを、どのように変更したか、データ編集の変更履歴を残すことができます。誤ってデータを更新してしまった場合も、変更前の状態に戻すことができます。

kintoneなら

導入・活用を支える体制が充実

豊富なサポート・サービスをご提供

導入・利用拡大をご検討中の方向け

気軽にオンラインで相談しませんか？

kintone導入相談窓口

- kintone導入の進め方を相談したい
- 機能や価格について教えてほしい
- 自社の課題がkintoneで解決できるか知りたい
- 今使っているシステムとの連携や移行について知りたい

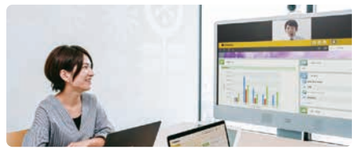
オンラインでのご相談

https://kintone.cybozu.co.jp/consult/

お電話でのご相談

03-6633-2688　月～金（年末年始・祝日除く）10:00-12:00/13:00-17:30

オンライン会議または、電話やメールでご相談できます！



オンラインでのご相談はこちら!

ご利用中の方向け

無料お試し期間中からご利用いただけます。

カスタマーサポート

- **ご利用いただけるお客様**
  「kintoneご契約中」または「無料お試し中」のお客様のうち、cybozu.com共通管理者として登録されているお客様
- **受付時間**
  月～金（年末年始・祝日除く）10:00～12:00/13:00～17:30

お問い合わせ方法



セミナーのご案内

kintoneガイドセミナー



kintoneの導入や活用を進めたい方向けに、ガバナンスとデータ活用を両立する「AI-Ready」な業務基盤の作り方など、IT部門が今知るべきkintone関連情報をお伝えします。

月1回 オンラインセミナー開催!

大規模活用を支えるエンタープライズパートナー

cybozu Official Partner Consulting kintone Enterprise

エンタープライズパートナーとは

パートナー企業とは、kintoneの導入前後のお客さまをサポートするサイボウズ公認の協力企業です。「導入をサポートしてほしい」「プロに開発を頼みたい」といったご相談ができます。
エンタープライズ企業に対しての kintone の構築や開発実績、大規模利用におけるサポートなどさまざまな面において、一定以上の基準※を満たしたパートナー企業のみが、サイボウズが認証する『kintone エンタープライズパートナー認証』を取得しています。
※大規模導入実績、人員体制、有資格者数などのサイボウズが定めた基準です

エンタープライズパートナー紹介

※2026年10月時点

アールスリーインスティテュート

失敗しないための「道」を用意したkintone開発～キミノマホロ～

M-SOLUTIONS株式会社

エンタープライズを支える、圧倒的なkintone開発力

株式会社大塚商会

自治体・企業の課題解決を「まるごと」支援

クオリカ株式会社

製造業の基幹システム連携に強み

コムチュア株式会社

月間100名体制の技術力でkintoneのアプリ構築から高度な連携まで一気通貫

JBCC株式会社

自社2,000名利用の実体験から導く活用支援

株式会社ジョイゾー

kintoneリリースからの専業企業、対応実績2000件の定額制対面開発

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

kintone販売実績No.1! 大規模導入のノウハウと確かなスキルで安心サポート

リコージャパン株式会社

全国体制で日本最多の資格者が全社DXと業務改革を強力推進

お悩みに合わせたパートナー企業はWebで検索

1,000名以上で利用する大規模導入を安心して任せられる「エンタープライズ認証パートナー」も豊富です。

kintone パートナー　https://kintone.cybozu.co.jp/support/menu/partner/

料金

ご利用規模や目的に応じて、3つのコースをご用意。初期費用無料・1ヶ月から契約可能

	ライトコース まずは最小限の機能で シンプルな業務改善を試したい	スタンダードコース 連携・拡張機能で業務を しっかり効率化したい	ワイドコース 大規模で 円滑に利用したい
基本価格	月額1,000円 /1ユーザー	月額1,800円 /1ユーザー	月額3,000円 /1ユーザー
最小契約ユーザー	10ユーザー	10ユーザー	1,000ユーザー
kintone AI	—	500クレジット ×ユーザー数	1,000クレジット ×ユーザー数
外部サービス連携、 プラグインなどの拡張機能	—	○	○
大規模利用向け機能	—	—	○
アプリ数	200個	1,000個	3,000個※1
スペース数	100個	500個	1,000個※1
1アプリごとの APIリクエスト数	—	1万/日	10万/日※1
ディスク容量	5GB×ユーザー数（ディスク増設：月額1,000円/10GB）		
オプション	ゲストスペース、外部連携サービスコネクタ、メール共有オプション、セキュアアクセスなど、 より高度な活用に対応したオプションもご用意しています。		

詳しくは kintone 料金 でご確認ください

※1 上限については必要に応じてご相談ください ※上記はすべて税抜価格です

動作環境

Webブラウザー	
Windows	Mozilla Firefox 最新版、Google Chrome 最新版、 Microsoft Edge 最新版
macOS	Safari最新版、Mozilla Firefox最新版、 Google Chrome最新版
iPhone / iPad	Safari最新版
Android	Android Chrome最新版

スマートフォン用アプリケーション「kintone モバイル」	
iOS	iOS 最新版
Android	Android OS 最新版

30日間無料でお試しいただけます

kintone

cybozu

サービスに関するお問い合わせは、kintone Webサイトへ

https://kintone.cybozu.co.jp/

※サイボウズ、cybozu、kintone およびサイボウズのロゴマークはサイボウズ株式会社の登録商標または商標です。※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。
https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/
© Cybozu,Inc.

お問い合わせ先

※本カタログの内容は変更になることがございます。

2026年10月版　KIEP1-002-2610