

サポートチームの生産性を
1ヶ月半で**290%**向上!!

壊れかけた社内のkintoneを 復活させるために必要だった

たった一つの大切なことは

目的にこだわる

2011年に東京都で創業したアソビュー株式会社。北海道から沖縄まで日本全国の「あそび」を紹介しているサイト「asoview! [アソビュー]」では、サイトからオンライン予約やチケット購入ができる。そんなアソビュー社内で「プロ雑用」と呼ばれ、社内の業務フロー整備を行っている小林信也センパイ。同社に導入されていたkintoneは、ある時期から管理者不在の無法地帯状態となっていたが、業務のボトルネックを根本から解消することによってkintoneを有用なシステムへと復活させることに成功した。今回はkintone復活劇の裏側や社内浸透のコツについて、小林センパイに詳しいお話をうかがった。



アソビュー株式会社
プロ雑用
小林 信也 センパイ

「kintoneは使っているから使いたくない」
マイナスからはじまった
kintone改革

アソビューにkintoneが導入されたのは2016年5月。当初は前任担当者が指揮をとってサポート部門の顧客管理や案件管理のアプリを作り始めたという。しかし運用が始まってしばらくした頃に前任担当者が退職し、kintoneは徐々に混乱状態へと陥っていった。

「kintoneは誰でも簡単に作れるからこそ、コントロールする人の存在がとても重要です。指揮をとる人がいなくなると、今まで使っていたアプリから必要な項目が勝手に消されていたり、逆に不要な項目が追加されて「ちやこちや」になっ

ていたり…といった事態が勃発し始めました。次第にkintoneは使いにくいシステムになり、現場からはとうとう「kintoneはもう使いたくない」という声が噴出しました」

手始めにやったことは
「kintone」を知るための勉強

小林氏が当時の上司から「kintoneの改善」を任命されたのは2017年の後半。手始めにまず何をしたらかとうとう「kintoneを知るための勉強」だったという。

「まずはkintoneが何者なのかを徹底的に調べました。特に他社事例は何本も読み込みましたね。サイボウズが主催するCybozu Daysも2日間通して足を運び、セミナーやワークショップに参加してkintoneについて学びました。やり方さえ間違えなければちゃんと使えるシステムだと分かったので、そこから2018年の前半にかけて社内kintone改革に取り組みました」

徹底的に「目的にこだわる」ことで、
kintoneのアプリが
業務に無くてはならない存在に

そこからは小林氏が手腕を発揮し、トント

← P.34の「1」に詳細アリ!

ン拍子に改善への道筋が立てられていく。その際、常に念頭に置いていたのは「目的にこだわる」ということだった。

「目的にこだわる」というと「当たり前だろ!」と思われるかもしれませんが、kintoneを導入したけどイマイチ浸透しない、使われない…という事態が起きていたとしたら、間違いなく目的がブレている、もしくはズレている証拠です。私たちの会社には「ワークワークをすべての人に」というミッションがあります。では、そのミッションを達成するために、現場の社員は何をしなければいけないのか? それをするためには、何が必要なのか? なぜkintoneを使う必要があるのか? それらを順序立てて考えて、目的を明確にすることにこだわりました」

アプリの設計にも現れる
目的へのこだわり

その信念はアプリの設計にもよく表れている。たとえばサポートチームが使うCustomerService(顧客対応)アプリを例に見てみよう。

← P.34の「2」に詳細アリ!



