

Case Study

製造業

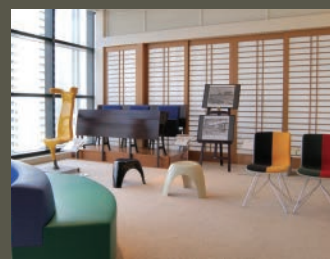
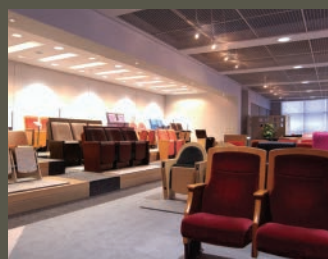
インフォテック

従来と同じ紙書類を使用した ワークフローで誰もが馴染めた 業務改善計画

Create!Webフロー効果で各事業部間の横軸連携も円滑な組織運営を生む

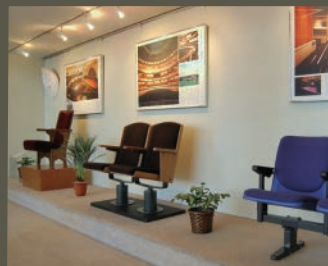
「椅子のコトブキ」として知られる株式会社コトブキですが、その歴史は大正5年（1916年）に東京・数寄屋橋で敷物や中国製の絨毯を販売していた時代にまで遡ります。その後、大学や国会議事堂の椅子を始め公共施設の椅子を数多く手がけ、現在では、公共施設における装置家具、空間アートや都市景観コーディネートまで幅広く事業を拡大しています。

コトブキの椅子は、オフィスや一般住宅向けのいわゆる単品ものではなく、劇場や競技場など公共施設で用いられる連結椅子が主で、たとえば東京ドームをはじめ歌舞伎座、JRのホームに設置されたベンチほか多数の場で活用されています。そうした用途では全体の70%と圧倒的なシェアを占めており、いわば日本人である以上は、誰もが一度はコトブキの椅子のお世話になっているといっても過言ではありません。いまコトブキでは、更なる顧客満足度を向上させるべく全社規模の業務改善プロジェクトに取り組んでいます。その業務改善プロジェクトの一環でワークフロー製品が検討され導入に至りましたが、今回はそのワークフロー導入の経緯や選択の決め手、効果などについて伺いました。



▼音楽ホール、演劇場、映画館、競技場など一般公共施設の連結椅子。

▲セビリア万博日本政府館（黄色）、柳宗理のシェルチェア（2色）など時代のエポックとなった椅子。



▼東京大学安田講堂（左）、英国オペラハウス（中）、米国マジソンスクエアガーデン（右）など各国の代表的な施設に納入された連結椅子。

スカイワークプロジェクトと ワークフローシステム

御社のIT化計画「スカイワークプロジェクト」についてお聞かせください。

齊藤氏：弊社がITへ取り組んだのは早かったですね。しかし組織的にみますと、必ずしも”横軸”に展開されたITへの取組みとはいえず、各部署の情報は分断化されやすいものでした。そこで、システムを見直すことになりましたが、システム主導だとうまく行かず、経営の観点からの仕掛け作りが不可欠でした。その結果、昨年度から、企画部と情報管理部、そして必要に応じて分科会なども含めて各事業部協力のもと、“横軸連携”をとりながらシステムをかえていくことにしたのです。それが2005年春に始まった「スカイワークプロジェクト」という名の次世代へ向けたIT化への取り組みでした。

ワークフロー製品に着目されたのは
どのような理由からでしょうか？

木内氏：重要なのは業務改善であり、これを情報管理部内の業務改善グループが社内の各部署に対し支援していきました。これは部分最適です。しかし横軸連携をとるには全体最適でなければなりません。そこで採り入れたのがバランススコアカードによる経営環境の実態を可視化させる手法であり、営業と製造を可視化するなど模索を続けていきました。実はそれを進めていくうちに様々なことが分り、さらにこれから先どう展開していくべきか試行錯誤していった結果、ワークフローを軸に業務を整理と可視化する必要があるという結論に達し、ワークフロー製品を検討することになりました。

紙の書類がそのままシステム化 違和感のないスムーズな導入

Create!Webフローを選択した理由をお聞かせください。

鈴木氏：Create!Webフローを選択した理由は簡単。各種の申請・認知においては、紙の書類に印鑑を押すという従来の業務がそのまま電子化されているので現場の人たちも容易に馴染めたから。

紙の運用と同じ入力フォーム

システムというのは、投入時に現場はさわることさえ躊躇するものです。だがCreate!Webフローの場合、従来の書類がパソコンに入ったようなものだからこそそれがなかった。

他の製品もご検討されましたか？

齊藤氏：数十社にも及ぶベンダーのワークフロー製品を検討しました。経営サイトでも極力短期で効果を生み出す意向でしたので、投入後の馴染みやすさは重要な問題でした。一般的にワークフローシステムは様々な機能追加のためにシステムボリュームが増大し、それらの入力作業も大変になりますが、Create!Webフローは、必要最小限度で組み込まれ、操作性の良さにおいては非常に魅力でした。

導入する際の課題などについてお聞かせください。

鈴木氏：システムを初めて導入する場合、概して不安かつ怖いものです。現場ユーザーが真に使いやすいか否か

齊藤 憲正 氏
企画本部
取締役



木内 俊夫 氏
情報管理部
部長



加納 俊彦 氏
企画部
課長



鈴木 敬一 氏
情報管理部 業務改善室
マネージャー



は最大の課題です。また、初期投資を少なくすることも大きな課題でした。ワークフローのようなシステムの場合の初期投資は、一般的に数百万、更にカスタマイズなどが加わるとそれなりの規模の初期投資は避けられません。Create!Webフローの場合、サブスクリプションサービス(利用料金による支払い)が用意されていました。

サブスクリプションサービスはソフトウェアの保守料も含んでいますし、また運用時の操作問合せのヘルプデスクなどのサービスも用意されているので、これらも安心して取り組むことができた大きな要因です。

導入後の効果は予想に反して意外な結果に

実際にお使いになって、操作性などはいかがでしたか？

加納氏: Create!Webフローを投入しても、当初は作業が滞留しすぎて承認までの時間がかかるのではないかと心配でしたが、実際、利用してみれば非常に簡単で分かりやすい操作性には満足しています。また弊社では事業部別に歴史が異なるので、中・高齢層と若年層のパソコンスキル差に影響されるという心配もありましたが、実際に導入してみるとまったく問題ありませんでした。

導入後の変化や成果についてお聞かせください。

鈴来氏: コトブキでは、申請・承認の業務のうちまだ一部しかCreate!Webフローにのせていませんが、これまで部署ごとにまちまちだった申請書フォーマットや運用ルールが見直しされ、有給記録なども統一的に管理

できるようになったなど、いくつかの業務を整理することができました。また、今日では欠かせないツールとなっているメールで承認依頼通知が行え、一覧ステータス表示で確認できるので、承認・決裁業務がかなり速くなったと感じています。

営業と生産をつなぐ横軸業務でもワークフロー適用へ

今後の課題や予定などについてお聞かせください。

加納氏: ワークフローは縦割り組織を激しく変えるソリューションですね。昨今、営業と製造など複数部署間にまたがる業務が増大しているおり、こうしたケースにワークフローが適用できると、どこかの時点で担当者間の話し合い等が必ず行われる事になる。つまり、A氏とB氏の方法がちがうという意地をはることは許されない。これはまさに縦割り組織からの脱却であり、こういった観点でのワークフローはきわめて有効です。

鈴来氏: スカイワークプロジェクトでは先にご紹介しましたように、連携におけるITの活用を重点課題として取り組んでいます。そのひとつに、受注が完了するまでの営業・企画・生産部門などをまたがる業務のシステム化に取り組んでおり、これをワークフローにのせたかったのですが、解決できない課題もあり見送る結果になっています。これについては、Create!Webフローで予定されている今後の機能で解消されるということですので、その機能の適用については大いに期待しています。

User Profile

株式会社 コトブキ

- 本社: 東京都千代田区神田駿河台1丁目2番1号
 - 代表取締役社長: 深澤光幸
 - 資本金: 1億円
 - 年商: 193億円 (2003年4月期)
 - 従業員数: 620名
- 大正5年(1916)創業以来、イスを中心とした施設家具を手がけ、文化・教育・スポーツなどの公共空間のデザインに関わってきました。パブリックシーティング(公共施設の椅子)、タウンスケープ(屋外公共空間のための施設家具)関連のメーカーとして、また複合プラスチック専門メーカーとして事業分野も広がり、社会性の高い製品を提供しつづけています。今後もバイオニア精神のもと、常に時代の新しい要求を捉え快適な公共スペースの実現へ積極的に取り組んでいきます。



ワンポイント情報

サーバ監視で安全運用

Create!Webフロー製品には、利用料金でご利用いただくサブスクリプションサービス以外にも幾つかのサービスメニューがあります。運用時に操作についてお電話で支援を行うヘルプデスクもそうですが、Create!Webフローが、安全に運用できるように投入されたサーバの状態をチェックするサービスもあります。これは、サーバの動作状況、メモリ使用率、ディスク残量、処理の混雑状況、バックアップ状況などを継続的に監視し、その状況と変化により問題があれば事前に対策をとるようにご提案するものです。他にもご要望に応じて運用サービスなどをオプション設定することができます。

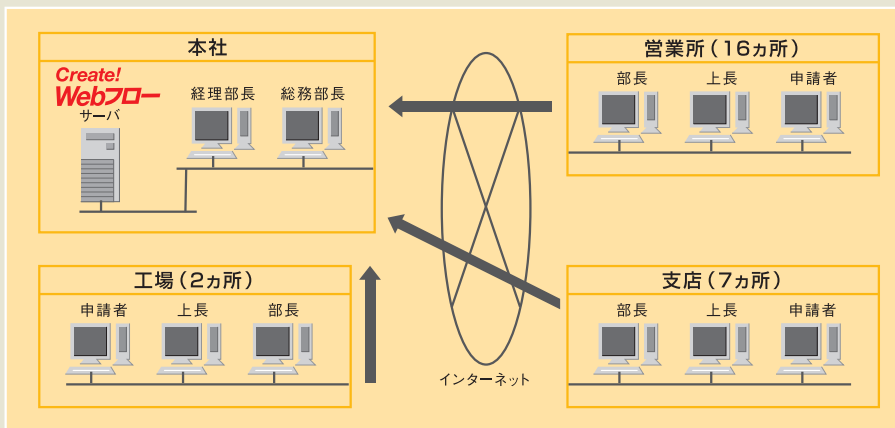
準稟議書フローシステム

準稟議書の基本ルート



準稟議書
フォーマット

全社構成 各事業所(営業所、支店、工場)で同じルールでの運用を実施。



● お問い合わせは

URL: <https://www.createwebflow.jp/>



インフォテック株式会社

〒163-1022 東京都新宿区西新宿 3-7-1
tel.03-3348-0373 email:sales-cwf@iftc.co.jp