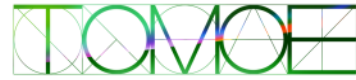


株式会社巴商会 様



【企業プロフィール】 (注：企業データは2012年7月末時点)

- 設立 1950年設立
- 本店所在地 東京都大田区
- 資本金 75百万円
- 業務内容
 - ・高圧ガス、液化石油ガス、化学品、医療品及び機械器具、医療用具の製造販売
 - ・前号に附随する国内ならびに輸出入に関する一切の業務
 - ・各種高圧ガス配管工事及び附帯工事一式
- 年商 682億円 (2011年8月決算)
- 従業員数 872名 (2011年8月末現在)
- 関連会社社員数 788名 (2011年8月末現在)
- POWER EGG2.0 導入時期 2011年12月：POWER EGG Ver1.5導入
2012年7月：POWER EGG 2.0 Ver2.2稼働中
- 稼働ライセンス数 1,500ライセンス (本社は全員が使用、関連会社は一部社員が使用)
- 稼働機能 グループウェア、汎用申請ワークフロー、S F A、基幹システム連携、情報の検索 (アドオン機能)



導入から10年を超え、巴商会様のパワーエッグ《TOMNET》は、その活用ノウハウが多彩に進化している。
S F A・アシストメッセージの有効活用やユニークな【したいとき検索】を開発するなど、日常業務に即した便利なツールとして定着。今やパワーエッグは、同社にとって不可欠のビジネスポータルとなっている。

▼ 取材ご協力者



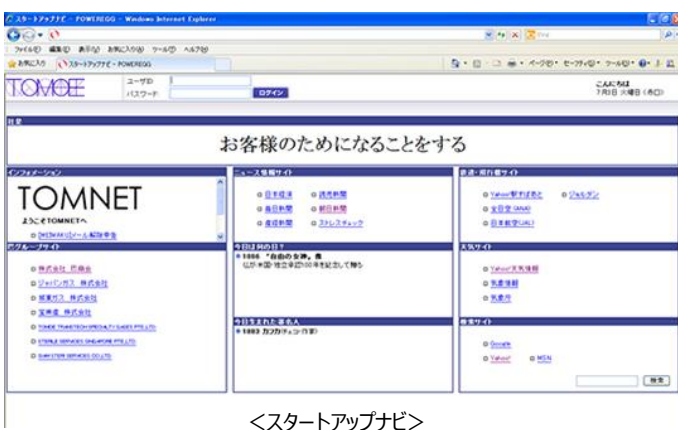
(左) 経理部システム課 係長 千葉 充 氏
 (右) 経理部システム課 係長 堤 弘志 氏

『産業用ガスの専門商社』として業界で確固たる地歩を固めている巴商会様。その信用力は、安全性の確保および高い技術力によって裏打ちされている。そこで不可欠なのが、日常の業務推進において全社共通で活用されているビジネスポータル、パワーエッグの存在ある。

同社でTOMNETと呼ばれているパワーエッグが導入されたのは2001年12月、パワーエッグ発売後もまもなくのこと。当時のVer1.5の導入から既に10年以上を経過し、現在は《POWER EGG 2.0 Ver2.2》が稼働している。グループウェアや汎用申請ワークフローが活用され、そしてS F Aや基幹システム連携も行われアシストメッセージが効果的に活用されている。

さすが10年超えユーザならではの、ムダを省いた機能的な画面から《TOMNET》がスタート。

ログイン画面 (全社ポータル=スタートアップナビ) の冒頭に掲げられているのは、巴商会様の社是『お客様のためになることをする』。そして画面左下には、グループ会社にもすぐ直接リンクできるようバグループサイトリンクが配置されている。中央の列には「ニュース情報サイト」「今日は何の日?」「今日生まれた有名人」が配置され、また右列の「鉄道・飛行機サイト」には「駅すばあと」や「全日空・日本航空」へのリンクが設けられて交通ルートの検索がしやすくなっており、実務的に非常に使いやすいログイン画面になっている。

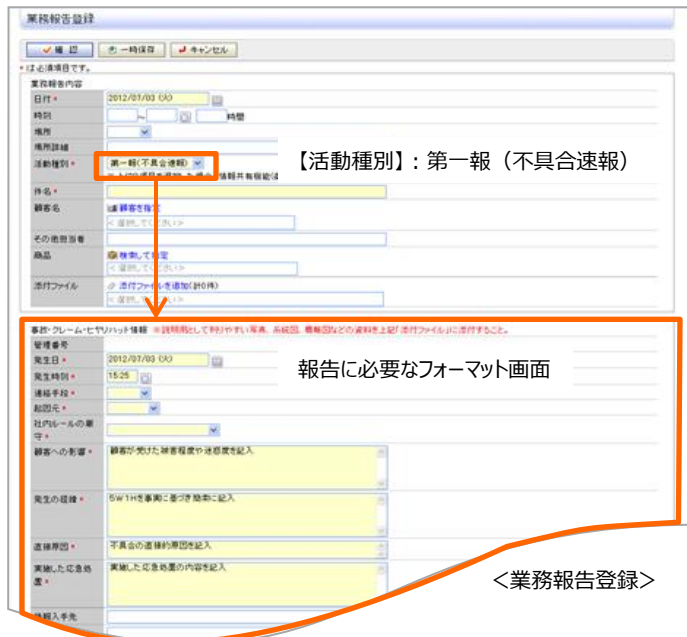


<スタートアップナビ>

千葉係長 「もう10年以上使っていますからね。今や日常業務には欠かせないツールです。入社するとまず、この《TOMNET》を立ち上げることから業務がスタートするわけです」

安全を提供することでお客様のためになる——それを日常的に実践できるよう同社独自のS F Aが運用されている。

同社の《TOMNET》で注目すべき点は、S F Aの内容が非常に充実していることである。巴商会様は『産業用ガスの専門商社』である。それだけに顧客情報の管理、顧客先に設置されたガス容器など各種機器の稼働状況や不具合情報の管理、安全性の徹底追究、安心・安全の提供は同社ビジネスの根幹となる。だから顧客管理の核となるS F Aに関してかなり工夫されているのである。「例えば客先担当の営業マンが、TOMNET画面の5つの機能ボタンのうち《S F A》をクリックすると【業務報告登録】の画面が現れます。そして【業務報告内容】の中から【活動種別】をクリックすると【新規開拓報告書】【新商品報告】【深耕報告】【同業者・メーカー情報】【6業種新規開拓報告】【6業種新商品報告】【6業種深耕報告】【第一報 (不具合速報)】【通常業務報告】などが選べ、各項目をクリックするとそれぞれの報告に必要なフォーマット画面が現れる。



【活動種別】：第一報 (不具合速報)

報告に必要なフォーマット画面

<業務報告登録>

では、このS F Aの中の一項目である"事故・クレーム・ヒヤリハット情報"の全社共有に関して、その流れをざっとご紹介しよう。

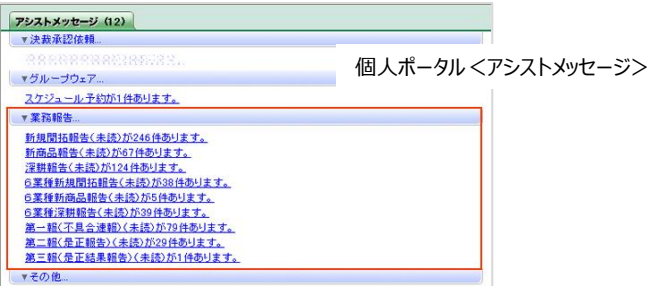
顧客先での"事故・クレーム・ヒヤリハット情報"を最初にキャッチするのは営業担当者である。事故や不具合に関する連絡を受けることが多い。「ガス供給の際に用いる容器に不具合があるようだ」とか「ガス漏れがあるようだ」「検知器に不具合があるようだ」といった連絡が顧客から直接担当の営業へ、または「顧客にガスを納入している納入業者」から顧客先での情報として営業担当者に伝えられる。

①担当営業が「業務報告／第一報(不具合速報)」を上げる。

第一報はすぐに関係者全員のナビユーのアシストメッセージに表示される。関係者とは報告者本人の所属長、担当営業部長、各営業部長、技術部門・開発部門の責任者、ヒヤリハット管理を担当する「環境安全部」の関係者、そして役員である。

この第一報の「事故・クレーム・ヒヤリハット情報」記入欄には、以下のことを具体的に記入する。

- ◆ 顧客への影響 = 顧客が受けた被害程度や迷惑度を記入
- ◆ 発生の経緯 = 5 W 1 H を事実に基づき完結に記入
- ◆ 直接原因 = 不具合の直接的原因を記入
- ◆ 実施した応急処置 = 実施した応急処置の内容を記入



「事故・ヒヤリハット」は、本来同社業務においては"絶対にあってはならない"こと。だからトップの社長にまでこの第一報がアシストメッセージで届けられ、即座に関係者全員が情報共有できる体制が構築される。そして関係セッションで改善が図られる。

②第二報(是正報告)／第三報(結果報告)を作成・提出する。

上がって来た第一報は、もちろんそのまま棚上げになることはない。環境安全部が「是正未報告検索」をして第二報(是正報告)、第三報(結果報告)を行うよう指導する。

第一報の不具合速報には、当然その重大性の点でレベル差がある。「気づきを促すもの」や「事故につながる可能性があるもの」から「実際重大事故を生じたもの」まで様々である。そうした重大性の程度にもよるが、通常は担当営業が第一報を上げたものに所属長が補足的な情報を添えて上げ、それに対して担当部長がコメントを入れたりして、ひとまず「担当営業／所属長／担当部長」のレベルで対応を行う。

③環境安全部により月に1回「安全衛生保安委員会」を開催する。

「第一報-第三報」以降の動きは環境安全部に委ねられる。環境安全部では月に1回、全国の営業所の代表者と役員を召集して「安全衛生保安委員会」を開催している。そこでは「第一報-第三報」のヒヤリハットやその他問題視される課題を議題とし、TOMNET以外での情報共有する場を設けている。この委員会は20年以上に渡って行われており、通算258回の議事録はTOMNET掲示板に掲載され全社員で閲覧することができる。こうして全社で共有すべき課題に対して真摯に向き合い対策を講じている。

基幹システムとの連携の際にもアシストメッセージが活用されている。それは主に「未入金報告」で活かされている。基幹の売上管理システムからアドオン開発された売掛債権管理システムに連携し、「〇〇〇営業所で今日時点で幾ら幾らの未入金がありますよ」といった情報が一日に一度(朝)、システム課から所属長(該当する顧客を担当する営業所の所属長)へアシストメッセージで送信される。それを見た所属長から担当営業に対応指示が出されるのだ。「予算・実績対比グラフ」なども基幹システムの「売上管理システム」「予算管理システム」と連携して日々更新され、同じ営業所の所属者は同じグラフを閲覧できるようTOMNETの画面に表示されている。詳細が必要な場合は、基幹システムで確認する流れとなる。

千葉係長「予算への達成率を示す「売上予実績」なども月に1回、基幹システムのデータを取り込み部署単位に出力します。財務会計、契約管理、容器管理、売掛債権、在庫確認、予算管理、勤休管理など、基幹システムとTOMNETの連携は多岐に渡りますね」

ユーザの使いやすさ、慣れ親しみやすさに配慮した《したいとき検索》とは？

TOMNETの機能メニューバーの右端に《情報の検索》という、あまり見かけないボタンが設けられている。

各種の情報を検索する際に便利に使えるよう【部署サイト】【社内マニュアル】【おすすすめHP】【ファイル管理】【ヒヤリハット閲覧】などが設けられている。パワーエッグ標準搭載機能は【ファイル管理】だけで、その他の機能はアドオン開発されたオリジナルである。【ファイル管理】は、前バージョンのパワーエッグでは操作・運用面が難しく一時期閉鎖していた。しかし最近になって、管理部門が文書類を必要な時に更新(改版)し共有したいというニーズが出てきたので、ここ3-4ヶ月テスト的に稼働させている。

一連の機能の中でユニークなのが《したいとき検索》である。《情報の検索》をクリックし、出てきたメニューから【社内マニュアル】をクリックすると【会社規程集/財務会計編/一般編(仕・売等)/仕入支払編/したいとき検索】などのメニューが出てくる。この《したいとき検索》がかなり優れたもので便利な機能である。日常業務を進める際に、この業務をやるには「どこの部署に聞いたらよいか?」「どこのHPに行けばその業務について分かるのか?」などについて知りたい時がよくある。そういう時に「担当部署」「キーワード」「したい時分類(シチュエーション別分類)」「業務分類(業務内容別分類)」を記入する。そうすると該当しそうな部署やHP、マニュアルや資料などが表示され、何が「したい仕事や行動がある時」に、その手順を調べることができスムーズにこなせるわけだ。



こうして巴商会様の事例を見て来ると、ハッキリ分かることが一つある。それはパワーエッグ(TOMNET)が「企業方針を具体化するために活用する」という経営の意思を反映し、同時に「仕事の効率化を図りたい」という現場ユーザの意向を満たしたポータルとして進化しているということである。まさに日々の地道な積み重ね、徹底した安心・安全の提供という「お客様のためになる」継続性をベースにして伸長する巴商会様にとって、このTOMNET(パワーエッグ)は不可欠のビジネスポータルとして定着していると言えるだろう。

ディサークル株式会社
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2-36-1
住友不動産千代田ファーストビルディング
TEL:03-3514-6060 FAX:03-3514-6069
<http://www.d-circle.com/>

※POWER EGGはディサークル株式会社の登録商標です。
※その他記載されている会社名、製品名およびサービス名等は各社の登録商標または商標です。
※本事例に記載された情報は初掲載時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があります。あることをご了承ください。

取り扱いパートナー