



株式会社T-TOP

所在地：
大阪府大阪市業種：
住宅ソリューション事業
エネルギーソリューション事業
企画設計デザイン・アライアンス事業従業員数：
60名

株式会社T-TOP

グループウェアmitocoが テレワーク下でも情報共有に力を発揮。 稟議の電子化も進め、 事業をさらに加速させる

Salesforceは、「社内システムの一元化」や「Salesforceのさらなる活用」を目的として、他のクラウドサービスと併用されるケースが少なくない。mitocoも、そのような理由で多くのSalesforce導入企業から選ばれている。特に好評なのが、モバイルでも見やすいカレンダー機能だ。株式会社T-TOPでは、Salesforceの導入と並行してカレンダーアプリを検討した結果、mitocoを導入した。検討当初はカレンダーだけの利用を想定していたが、Salesforceと連携できる利点に着目し、mitocoの他の機能も使って大いに効果を上げている。運用開始から1か月が経過した同社に、mitocoの採用理由や導入効果を聞いた。



導入背景

必ずしもリソースに余裕があるとは言えない中小企業にとって、本業に直接関係しない業務システムなどの選定は頭を悩ませることが多い。とりわけ営業部隊がメインの事業においては、業務を複雑化することなくいかに社内外とのコミュニケーションを円滑化できるかが重要であり、ツールの選択はなおのこと難しい。

Salesforceはその意味で、業種や企業規模を問わずに活用できる営業ツールとして有用だ。しかしながら、業務内容によっては標準機能のまま利用しても効果が上げにくい場合もある。大手企業の営業代行を行う株式会社T-TOPは、Salesforceの機能や利点を活かしながらもスムーズに全社導入するためにグループウェアを検討した。

使用サービス

mitoco

企業の“顔”として表に立つ事業で、 見えてきた課題

ハウスメーカーや、電気・ガスといったインフラ系会社とアライアンスを組み、住宅のリフォーム、省エネ設備の導入、アフターメンテナンスなどの分野における営業代行を主要事業としているT-TOP。2015年設立の若い会社でありながら、すでに数万件規模の実績を積み重ねており、大手企業からの信頼も厚い。

とはいえ、営業チームをアライアンス先企業内部に構築し、その企業の顧客に対する営業活動やサポートを一手に引き受けるというビジネスの性質上、1つのミスが致命的にもなりうる。舵取りの難しいビジネスながらも急成長を続けてきた同社ではあるが、事業の拡大に伴って「チームスタッフの知見の散在」「情報共有の停滞」といった課題がはっきりと見えてきた。

もし、営業先の重複、ノウハウの属人化などが進めば、今後アライアンス先に不利益をもたらす致命的なミスを誘発する可能性もある。そのため、統一的な情報管理の必要性が高まってきた。

Salesforceを導入しただけでは 「スタッフの業務を楽に」できない。 解決のためのツール探しは難航

そこで業務システムを本格的に整備すべく、Salesforceの導入を決定した。まずは、それまでGoogleスプレッドシートで管理していた営業部隊のスケジュールをSalesforceに置き換えることを検討した。ところが、「各拠点のメンバーのスケジュールを確認しにくい」（嶋野氏）という壁にぶつかってしまう。

外部ベンダーに依頼し、大幅なカスタマイズを施したものの、Salesforce単体では同社の望む使い勝手を実現するのは困難だった。

「システムの導入は営業スタッフの業務を楽にしたい、というのが目的の1つ。自分たちの行動予定が見にくいとなると本末転倒」（片岡氏）との思いから、スケジュール管理にSalesforceと連携する別のツールを活用する案も出た。

一度はその単機能なスケジュール管理専用ツールを導入する方向で進みかけていたところ、役員から「本当にこれでいいのか」という疑問が呈された。従来のスプレッドシートの見た目に近いことから候補に挙がったツールだったが、スケジュール管理しかできないこと、ライセンス料金が割高だったことが懸念点となっていた。会社の最終承認直前だったにもかかわらず、ツール探しは振り出しに戻った。

使い勝手がよく多機能。 テレワーク下でも 効率的な業務を可能に

結果的に同社が探し当てたのが、Salesforceをベースにさまざまな付加機能を提供するグループウェア「mitoco」。営業スタッフ全員



株式会社T-TOP
代表取締役

村田達也 氏

のスムーズな移行を考慮して「インターフェースの良さを重視で探した」とのことだが、「カレンダーの他に、ワークフローや掲示板などの機能も使える」（片岡氏）ことと、それでいて直前まで検討していたスケジュール管理専用ツールと比較してもライセンス料金が安価だったことが決め手になった。

ビジネスとしてはBtoBでありながら、業務スタイルとしてはBtoCとなる、やや特殊な事業の同社においては、各拠点のチーム内の情報共有を密にすることはもちろん、会社としてはチーム単位の動きを把握することも重要になってくる。mitocoのカレンダー機能では見やすさ、使いやすさを突き詰めたインターフェースにより、スタッフやチームのスケジュールを横断的に確認でき、Salesforceに登録している顧客情報などとひと付けた活動管理も可能になっている。

昨今の新型コロナウイルスの影響によりテレワークが基本となっている同社だが、そんな状況でもmitocoの導入によって「メンバーの動きが視覚的にわかるようになった」と片岡氏はいう。続けて「オフィスにいれば近くのメンバーが何をしているのかなんとなく見えるが、テレワークだとわからない。でもmitocoがあればテレワークでも明確に状況把握でき、適切なタイミングで業務上のやりとりができる」と効果を強調する。

嶋野氏も、「顧客の情報や対応状況など、あらゆる情報が1箇所にまとまったことで、情報共有が効率的になってきている」と感じている。さらに「これまでは支店のスタッフが本社スタッフの休みを把握できなかったり、反対に本社から支店のスケジュールを把握できないことも多かった。休日や打ち合わせ中に電話してしまうこともあったが、mitocoのカレンダーを確認すれば互いの行動を把握できるので、コミュニケーションミスが大きく減った」とも話す。

想定していなかったワークフローと 掲示板の機能も活用へ

スケジュール管理以外のワークフローや掲示板の機能についても、同社の期待は大きい。「実際にこれらの機能を試してみると、業務がもっと効率的になるうえに、今後会社の課題になってきそうな部分にも対応できるのではないか、と感じた。Salesforceの不足しているところをうまく補ってくれている」と片岡氏。

たとえばワークフローについては、従来は紙書類で稟議の手続きを行っていた。上長に書類を提出して承認を得るという手順を踏まなければならない、しかも承認状況がどうなっているのか提出者は確認のしようがなかった。片岡氏は「これらを見える化するためにも、社内の申請手続きは稟議以外もすべてmitocoで電子化していきたい」と考えた。

もちろんテレワーク環境下においてもワークフローの活用には大きな利点がある。「稟議を紙で処理するには会社にいなければならないが、mitocoのおかげで自宅にいても申請できるようになった。それだけでも業務効率は大きく向上していると感じる。請求書などの承認業務が多いので、ワークフローをうまく使うことで効率をさらに改善でき、会社のガバナンス強化にもつながるはず」と嶋野氏は語る。

さらにはmitocoの掲示板の利用を進めることで、社内の情報共有が一段と進むだろうとのこと。これまで同社はSNSやチャットアプリを活用し、業務連絡を行っていたが、グループチャットが目的別に乱立し、過去の連絡事項が最新の発言で流されて確認しにくくなるのが悩



株式会社T-TOP 管理本部
Salesforce推進プロジェクトチーム リーダー
片岡里哉氏

みどころだった。

しかし掲示板の形であれば過去の重要な連絡も目立つように残しておくことができ、全社員に通知すべき連絡事項も漏れなく伝えられる。嶋野氏は「私たちはまだ6期目。特に今のような緊急事態かつテレワークという新しい動きにおいては、会社としてのルールが定まっておらず、決まりごとが増えていく。掲示板はそういう状況でも見やすく表示でき、使い勝手がいい機能」と話す。

mitocoが企業価値を高め、 社員の成長にもつながる

mitocoがもつこれら多数の機能を活用することによる業務改善が、結果的に企業価値を高めることにつながり、アライアンス先企業との関係をより深めることにも貢献するのではないかと。片岡氏、嶋野氏の2人はそう考えている。

同社代表取締役の村田氏も、「本格的な業務システムを導入するのは初めてのことだが、mitocoによって業務の効率がどんどん変わってきた」ことに気付いた。「社員のストレスが軽減していることも、一人一人の能力が上がってきていることも見える。若い社員の力の重要性が増してくるなか、管理側としても、社員一人一人の活動を把握し評価できることはありがたい」と笑顔を見せる。mitocoのような誰もが思い通りに活用しやすいツールが、事業拡大の鍵を握ることになると実感し始めているようだ。



株式会社T-TOP 管理本部
統括責任者
嶋野有士郎氏

※ この事例は、2020年4月時点のものです。