

株式会社 キトー

KITO

株式会社 キトー

業種：製造業

従業員数：687名
(2022年3月31日時点)

課題：事務所内のスケジュール管理・調整が難航していた。

mitocoのカレンダー機能を活用し、
煩雑だったスケジュール管理業務を効率化。
Salesforceの活用をさらに定着させていきたい



Salesforceと連携できるグループウェアである「mitoco」。顧客情報も管理できるコミュニケーションツールで、全社員がさまざまな情報を共有することができる。また、mitocoを導入することでSalesforceの活用を定着させることが可能だ。

株式会社キトーでは2021年にmitocoを導入。mitocoを導入したことによる効果や今後の方向性について、ホイスト製造本部 クレーンシステム部 工事・サービスグループ 東部クレーンサービス事務所 所長 幸田正和氏、国内営業本部 営業企画部 デジタルマーケティンググループ 河相朱音氏に話を伺った。

スケジュール管理・調整に大きな課題を抱えていた

— 会社の概要を教えてください。

幸田：私たち株式会社キトーは1932年に創業し、国内60%以上のマーケットシェアと世界50ヶ所の国や地域におよぶ販売網を誇るホイストメーカーです。ホイストとは、重い荷物を吊り上げる小型の機械を言います。企業理念として「すべてのお客様に満足と感動を」を掲げ、生み出す製品の品質・サービスの提供にて安心・安全を第一に「お客様に最も信頼されるホイストメーカー」を目指しております。米クロスビーグループとの経営統合を経て、2023年1月30日には新生キトー・クロスビーとして歩み始めました。

使用サービス

mitocoアシスタント



株式会社 キトー
ホイスト製造本部 クレーンシステム部
工事・サービスグループ
東部クレーンサービス事務所 所長

幸田 正和 氏

— 現在の業務上の役割をお聞かせください。

幸田：東日本を管轄している「東部クレーンサービス事務所」の所長として、クレーン工事や点検・修理案件の所員労務管理、特殊クレーン設置工事などを担当し、プレイングマネージャーとして業務に従事しています。東日本エリアを主に担当しているので、北海道や東北まで行き、現場監督の業務をすることもありますね。

河相：私はデジタルマーケティンググループに所属し、以前から導入しているSalesforceを定着させ、顧客情報を一元化するための施策などを担当しています。それ以外には代理店向けのECサイトの立ち上げに関するプロジェクトなどにも携わっています。

— mitocoを導入される前の貴社における
課題を教えてください。

幸田：私が所長を務める「東部クレーンサービス事務所」ではスケジュール管理・調整に大きな課題を抱えていました。事務所に設置してあるホワイトボードでメンバーのスケジュールを管理していたのですが、事務所にいなければ書けないし見えないし、誰のスケジュールが空いているかもわかりにくく、非常に効率が悪かった。出張で事務所に行かないメンバーのために、ホワイトボードに書いている情報をExcelに転記するような作業も発生しており、今振り返ってみると本当に無駄な時間を使ってしまっていたと感じています。

mitocoのカレンダーは簡単でわかりやすく、
直感的に操作できる点が魅力

— mitocoの導入を決めたきっかけについて教えてください。

河相：幸田からスケジュール管理や調整に関する課題を聞いた時に、以前から導入していたSalesforce上で何か対策が打てるのではと考えたのですが、Salesforceのみでは要件を満たすスケジュール管理は難しい。そこでSalesforceのアドオンで優れたカレンダー機能を持っているツールを調べていきました。当時使っていたホワイトボードで管理するよりも簡単にできなければ導入する意味がないので、実際に使うことになる事務所のメンバーが納得感を持って使えるツールを探したのです。いくつか比較・検討するなかでmitocoが私たちのイメージに一番近かったこともあり、トライアルで試してみることにしました。

mitoco導入の最終的な決め手になったのは優れたUIです。直感的に操作でき、従来使っていたホワイトボードに近いような使い方ができる点が大きな魅力でした。また当社は従業員の中では、新しいツールに抵抗感を持つ人が少なくないのですが、mitocoであれば抵抗感なく使い始めてもらえるのではないかと期待がありました。



株式会社 キトー
国内営業本部 営業企画部
デジタルマーケティンググループ

河相 朱音 氏

— mitocoの導入の際に特に工夫されたことや苦労されたこと、
また導入を成功に導いたポイントなどについて教えてください。

幸田：実際に使ってみてメリットを感じてもらわない限りはmitocoの活用が定着しないと思っていたので、導入したばかりの頃は毎月のミーティングの際にmitocoを使ってもらえるように根気強くお願いをしていました。新しいツールを導入することは、現場のメンバーに

とっては面倒臭いと感じさせてしまうものだと思っているので、最初が肝心だなと考えていました。

実際にmitocoを使ってもらっていくなかで、メンバー自身がメリットを感じ始めてくれたことが、mitocoの定着に繋がったのではないかと考えています。以前は昨年の予定を確認するためにわざわざ昨年使っていた紙の手帳を取り出して確認しているような状況でしたが、mitocoなら過去のスケジュールも、一年先のスケジュール、簡単に確認や登録できます。便利さを体験する中で少しずつメリットを感じ始めてくれたのではないかと考えています。

mitoco導入がきっかけで、Salesforceを積極的に活用するようになった

— mitoco導入によりどのような効果がありましたか？

幸田：mitocoを導入し、カレンダーを活用するようになったことで、ホワイトボードで管理していた時に比べて、スケジュール管理や調整にかかる時間を大幅に減らすことができました。カレンダーは本当に見やすく、ドラッグ&ドロップで簡単に操作できるのも嬉しい機能でした。また、以前から導入していたSalesforceを活用する機会も増えましたね。Salesforceを導入した当初は新たに日報を書く業務が増えたという認識を持たれてしまい、思うようにSalesforceの活用が進みませんでした。しかし、mitocoのカレンダーに紐づけられるようになったことで、顧客情報や日報を入力する流れが定着していききました。

その他には、以前よりも情報が集まりやすくなりました。今まではWordやExcelで作成したデータが色んなところに散らばっていて、必要な時にすぐに情報にアクセスできずに苦労していました。しかし、カレンダーに紐づけられるようになったことで、情報が同じ場所に集まるので、それを探しに行くという作業をしなくても良くなりましたね。

同時に、課題であった点検補修等の履歴を管理する「ユーザーカルテ」が業務を進めていくことで作成できました。

河相：mitocoの導入をきっかけに「東部クレーンサービス事務所」ではSalesforceの活用が定着していききました。今では当社の中でSalesforceが最も定着している部署と言えるかもしれません。これからもSalesforce内にどんどん情報を集約させ、一元管理できるプラットフォームにしていきたいと考えています。

幸田：また現場から報告がなくても、上長がカレンダーに紐付けられた情報を積極的に確認してくれるようになりました。上長が日報などを見られるようになったことで、現場のメンバーも自発的に日報を入れるようになってきましたね。また経験豊富なメンバーが他のメンバーの日報を読んで、「これは危ないかもしれない」と現場における問題点を感じた時に連絡をしてくれるようになりました。現場にいる我々では気付けないような指摘をしてくれるので、大変助かっています。

— その他、mitoco導入によって変化したことや改善されたことがあればお聞かせください。

幸田：評価面談の際に、今までであれば自分の1年間の実績などをまとめる必要がありましたが、カレンダーに紐づけて情報を入力しているおかげで勝手にダッシュボードに情報がまとまっており、改めて準備を行う必要がなくなりました。

また営業サイドが案件を取ってくるのですが、東部クレーンサービスが関与する業務の場合には関連項目にチェックを入れるようになっていて、先々の予定も事前にキャッチすることができるようになりました。以前は営業サイドに直接電話して聞く必要があったので、そのような点も大きく改善したと感じています。

SkyVisualEditorを活用し、一気通貫で業務を実施できる体制を作っていきたい

— 今後の方向性について教えてください。

河相：次のステップとして、Salesforce上に業務に合わせた報告書式を開発するためにSkyVisualEditorを導入したいと考えています。SkyVisualEditorはコーディング知識や専門知識が不要で、自社の業務に合った画面をSalesforce上で開発することができます。現在は作業完了報告書などを紙でやりとりしているのですが、タブレット端末でそれらの作業を完結できるような体制・環境を、幸田とともに引き続き作っていききたいです。

SkyVisualEditorを活用することで報告内容をリアルタイムで反映できるようにして、現場メンバーの負担軽減にも繋がたいですね。Salesforceをより活用して一気通貫で業務が完結できれば、さらなる業務効率化に繋がるのではないかと期待しています。