

株式会社TMJ

■ 情報共有のPDCAを回し、社内に価値あるサービスを提供

■ 社内のシームレスな情報共有で競争力を高める

既存の情報共有環境を刷新することで、あちこちに散らばっていた情報を統合的に管理し見つけやすく、働く場所や組織を超えた社内のシームレスな情報連携を加速させ会社としての競争力を高めていくことが今回のプロジェクトの最大の目的でした。また、その中で各拠点やチームごとに閉じていたナレッジの共有を、それぞれのつながりを強くすることで会社全体としてノウハウを共有し蓄積していきたいという思いがありました。

「社内の各拠点やチームごとに行っている『小さな改善』という業務改善活動の中で、同じような課題がいたる所で上がっていたことから情報共有の必要性を感じ、自社の強みでもあるこの取り組みをクラウド環境である Office 365 の中でも特に SharePoint Online を活用して、会社サービスの向上を図りたいと考えていました。」と事業推進本部 基盤構築部部長の許氏は語ります。

■ 要件を具現化した経験豊かなコンサルティング

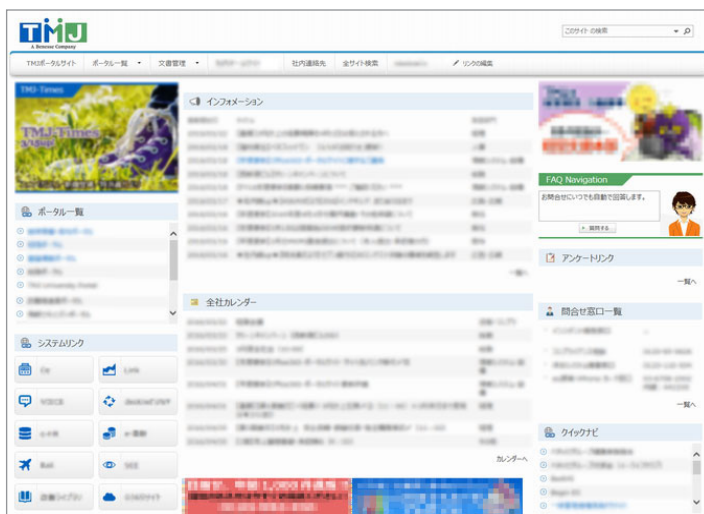
SharePoint Online は情報の運用ポリシーの設定や、細かい粒度でアクセス権限コントロールができるなど統合的に情報を管理でき、セキュリティ面での要件を満たしていました。しかし、「新たな情報共有環境をどういう形に作っていくかを社内で決めることはなかなか難しく、またどういう体制を作って構築を進めれば良いのかといったアプリケーション面が課題だった。」と許氏は振り返ります。その中でも、新しい環境を構築するのであれば他社のベストプラクティスを採用したいという思いから、導入・構築のパートナーとして豊富な経験と実績を持ち、現場を良く知るディスカバリーズに白羽の矢が立ちました。

既存環境をクローズする時期が決定したことから、今回の導入では社内ポータルサイトのリリースを急ぐ必要がありました。そのため、フェーズを2つに分けて前半に集中して社内ポータルサイトの構築し、後半に文書管理サイトとプロジェクトサイトの構築に取り組みました。活用を中心とする社内ポータルサイトの構築では、固有の要件を取りまとめ具現化するためにディスカバリーズのコンサルティングを受け、独自のサイトを構築することにしました。



お客様プロフィール

株式会社TMJは1992年、ベネッセコーポレーションのインハウスコールセンターが独立分社化し、それまでに培ってきたダイレクトマーケティングセンターの運営能力を様々な分野に向けて事業化する形で誕生しました。創業以来、「クライアントの事業や顧客を、自社の事業や顧客と想って、真摯に顧客満足を目指す姿勢」を大切に、クライアントのニーズに沿った高品質・高付加価値サービスを提供してきました。現在はコールセンターからバックオフィスへと事業領域を広げ、現場の運営力、改善力と技術を融合させることでクライアントへ新しい価値を提供しつづけています。



社内ポータルサイトトップページ

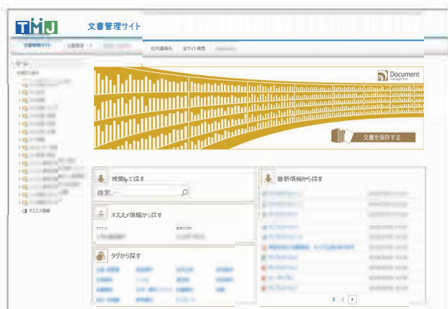


左から株式会社TMJ 基盤構築部の近藤豊氏と許光秀氏

■ 独自開発と Discoveries InSite の併用で 効率よく社内ポータルサイトを構築

文書管理サイトやプロジェクトサイトではディスカバリーズの提供する Discoveries InSite を採用することで期間とコストを圧縮しました。

「文書管理サイトでは効率的にナレッジを共有するための検索性を高めたいという要望がありましたが、要件の内容が InSite 文書管理ソリューションの機能とマッチしていることがわかりました。InSite にはディスカバリーズのノウハウが活き、情報をカテゴリ分けして格納するために必要な機能が整理されており、コスト面や品質面で導入するメリットが大きかった。」と許氏は振り返ります。



また、以前はファイルサーバーにプロジェクト単位で管理していた文書を整理して使いやすくし、業務の区別なく探しやすくするために文書管理サイトとは別にプロジェクトサイトを構築しました。「社内でのプロジェクトの立ち上げは頻繁に発生していますが、情報共有環境をクラウド化することで、どこからでもアクセスできるようになりました。またドキュメント以外の情報も共有できるため、今後はさらに効果的に使えるようにしていきたい。」と許氏は語ります。



今回の構築プロジェクトでは、導入する InSite プロジェクト管理ソリューションを実際に使用して、ディスカバリーズとのコミュニケーションを行いました。「自社には Office 365 の運用ノウハウも全くなかったのが、実際に InSite を使って基礎のところから学びながら同時進行で要件を詰めていくことができたのが良かった。」と事業推進本部 基盤構築部AP開発課の近藤氏は振り返ります。

■ 今後の展望

「ようやく情報を入れる“箱”が揃ったと考えており、今後はせっかく作ったこの“箱”に入れる情報の鮮度を保ちながら活用を進めていきたいと考えています。また、ただの“箱”ではなくいろいろな情報が行き交う『ワークスタイルの変革』の中核的なプラットフォームとして、社内 SNS などとも合わせて新しい取り組みに挑戦し、デバイス フリーな業務環境への貢献なども視野に入れ、会議の効率化やペーパーレス化の促進など社内の文化的な改革の起爆剤としていきたいと考えています。」(許氏)

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。 <http://www.discoveries.co.jp/case/>

本ケーススタディに掲載された情報は制作当時(2016年5月)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ることをご了承ください。

本ケーススタディは、情報提供のみを目的としています。Discoveries は、明示的または暗示的問わず、本書にいかなる保証とも与えるものではありません。

Microsoft Office 365は、米国 Microsoft Corporation およびその関連会社の商標です。

■ インテリレポートで 活用の傾向を見える化

TMJでは社内ポータルサイトを構築で終わらせるのではなく、社員の情報活用を進め日々の活用度合いを測るために『インテリレポート』を導入し、今後のコンテンツ拡充の指標としていく試みも行っています。「情報にアクセスしている社員の幅と頻度を把握することで、それに合わせたコンテンツの提供や改善するための施策が打てると考えています。」と許氏は導入した狙いを語ります。

また、設置3か月後にインテリレポートのログデータを元にして行った簡易分析について近藤氏は振り返ります。「ディスカバリーズに依頼した簡易分析ではTMJ独自の情報活用の傾向が見られ、特に職種によるサイトの利用の傾向は“たしかに”と思えるような実感に沿っている感覚がありました。また、働く場所や役割など、業務シーンによる利用傾向やニーズの違いなどをハッキリと掴むことができました。」(近藤氏)

■ お客様のコメント



株式会社TMJ 事業推進本部
基盤構築部 部長 許光秀 氏

導入するのであれば他社のベストプラクティスを採用したいと考えていましたが、社内のメンバーがゼロから情報収集するのにも時間がかかってしまうことが悩みでした。その中でディスカバリーズからは他社での経験や事例から『こうした方が良いのでは』と言う“あるべき姿”の提案があったことが助かりました。今後発生する Office 365 のアップデートに対しても、新しい機能をどのように使用したら社内に価値あるサービスが提供できるかと相談しながら活用を進めていきます。



株式会社TMJ 事業推進本部
基盤構築部 AP開発課 近藤豊 氏

自社ではまだ SharePoint Online や情報共有そのものに対するノウハウや知見が足りないと感じています。そのためアフターサービスを利用し、技術的なサポートはもちろんですが、問い合わせの半分ほどは使い方についての相談もさせていただいています。そういった技術的な部分以外でもサポートしていただけるため、『何かあったら一旦ディスカバリーズに聞いてみよう』と気軽にお尋ねさせていただいています。