活用事例　エームサービス株式会社 様

HCLSoftware

20 年で培ったデジタルカイゼンの文化
エームサービスの現場と IT 部門をつなぐ Notes

企業 IT の世界ではこの数年、デジタルトランスフォーメーション（DX）をいかに進めていくかが話題の中心になっている。そのなかで、業務を高度化、効率化するためのアプローチとして、柔軟なアプリケーション開発を可能とするローコード / ノーコードツールを利用した現場主導のデジタル活用や、開発の内製化によるデジタルカイゼンの枠組みを取り入れる企業が増えている。

このアプローチは DX 時代の新たな潮流として注目されているが、全国でフードサービス事業を展開するエームサービスでは、そのような現場のデジタルカイゼンのサイクルを IT 部門の主導で 20 年前から取り入れている。それを支えるデジタル基盤として機能しているのが、エイチシーエル・ジャパンが提供する「HCL Notes/Domino（エイチシーエル・ノーツ・ドミノ、以降：Notes）」だ。従業員の「あったらいいな」を Notes で実現しているエームサービスの IT 推進部 部長の村田泰之氏と、同部 コーポレートシステム室 チーフの小野誠氏に、デジタル活用の本質を聞いた。

1998 年から利用し続ける業務 IT 基盤

エームサービスの業務内容と IT 活用状況を教えてください。

村田氏:エームサービスは、企業や工場、病院、福祉施設、学校、スタジアム、エンターテインメント施設などでの食事の提供をはじめ、食に関する幅広いサービスを提供しています。グループ全体で約 3900 カ所の事業所があり、従業員数はパートさんを含めて約 4 万 5 千人です。そのなかで PC は約 6 千台稼働していて、管理部門では 1 人 1 台使い、食堂を運営している各現場で 1 台以上稼働しているという状況です。

Notes を使い始めたのはいつ頃でしょうか。

村田氏：テスト導入したのが 1998 年で、翌年から本格利用を開始しています。私がグループウェア導入プロジェクトの担当に指名され、デファクトスタンダードだった Notes を選びました。導入後は一人で Notes を担当していたのですが、途中で小野が入社し、それから 2 人で開発をしています。

小野氏：私は以前の会社でも Notes を使っていて、開発の現場で Notes を渡されてから独学で覚えました。2009 年に当社へ入社し、そこから村田と共に Notes アプリを開発してきました。開発のコンセプトは、「Notes だけど、Notes らしくないシステムをつくること」です。遊びの要素も入れて、「こんなものが Notes でできるんだ」と驚かせるようなことを目指してつくっています。

エームサービス株式会社
IT 推進部 部長 村田泰之氏

社内ポータルを構築してすべての IT を集約

社内における Notes の活用領域や使い方を教えてください。

村田氏：本社事業部といわれるコーポレート部門の管理部署は Notes を利用しているのですが、各現場で働いている従業員は、基本的に「参照ユーザー」という形でアクセスしています。クライアント版で使うのではなく、見るだけで使うという形です。

そのなかで特徴的な使い方をしている部分は、Notes で社内ポータルを作っているところです。多くの Notes ユーザーは、アプリのアイコンやタブを自由に配置できる「ワークスペース」画面を使いますが、当社では導入当初から社員にはワークスペースを一切触らせないで、基本的にすべてのシステムにポータルからアクセスさせるような形で運用しています。小野から Notes を意識させないという話がありましたが、ポータルからアクセスするので、行った先が Notes なのか別のシステムなのか、ユーザーは意識せずに使えるようになっています。

HCLSoftware

株式会社エイチシーエル・ジャパン
〒 107-6032
東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル 32 階 EAST

Notes で開発したポータル画面が文字通り全ての IT の入口となっている

ユーザーには一切システムは触らせない、その代わりポータルに行けばすべて欲しい機能が使えるようになっていると。

村田氏：そうですね。当社では Notes を IT 部門が管理していて、昔から 1 サーバーで動かしています。放っておくと雨後の筍のようにあちこちでサーバーが乱立してしまいますからね。その分、我々の方に負担が増えてしまうのですが。

この 20 年で幾度か IT とビジネスの関わりの転機があったと思いますが、Notes をどのように使ってきたのでしょうか。

村田氏：最初はメール、スケジュール、掲示板と典型的な使い方をしていました。全国に拠点があるなかでどうやって情報共有し、伝達するかが課題だったので、社内のコミュニケーションを Notes で活性化させていくところからスタートしています。それと同時に、各部署からのシステムの要望や相談が来るようになりました。最初に作ったのは本社の会議室予約システムです。テンプレートもありましたが、ユーザーの要望を反映できるように、0 からつくりました。それは今も現役で使っています。

ユーザーニーズに合わせ 1200 個のアプリを開発

そのようなアプリ資産がたくさんある？

村田氏：現在は約 1200 個の Notes アプリがあり、中には 1998 年作成のものもあります。それらをリバイブしつつ使っている訳ですが、バージョン 4.6 の時につくったアプリが、バージョン 11 となった今も現役で動いています。そういったアプリを色々と手掛けてきた中で、小野が入社してからパワーアップしましたね。

小野氏：利用者からこういうものをつくって欲しいというイメージだけもらって、100%に近いものをつくることを心掛けて開発しています。

村田氏：小野は 120%でつくっていますね（笑）。 ユーザーのニーズを全部汲み取った上で、更にこういうことですよね？と先回りをして開発をしています。

Notes を使っている企業が使いこなせているかどうかという境界線が、まさにそこにあるように思えます。

村田氏：ユーザーが何をしたいかを、いかに汲み取るかですよね。私もかつて現場にいたので、ユーザーがどうしたいかということはある程度想像がつきます。システム化した際に、このように工夫したらうまく業務が回るだろうという部分に機能を上乗せしながらつくっていく感覚ですね。

小野氏：基盤がしっかりとしているから二人でも開発できてしまうんですよね。

村田氏：とはいえ、今後のスキル移譲や暗黙知の形式知化は課題だと思っています。人材も増えてきているので、徐々に次の世代へとノウハウの移行を進めているところです。

社内の要求を汲み取って Notes 上でアプリを開発できる体制は整っているということですが、開発するにあたって意識や工夫されているところは？

小野氏：結局、利用者はシステムとして動けば何でもいい訳です。そのため、Notes でないと動かない形にはしないようにしています。操作性という部分では、例えば「このシステムは黒、このシステムは青」などとイメージカラーを付けて、直感的にわかってもらえるように工夫をしていますね。

現場の業務効率を高めるアプリをつくる

Notes アプリで現場の問題を解決してきた具体例としては、どのようなものがありますか？

小野氏：プライスカードなど、現場で使うアイテムを調達する際に、以前は手書きの注文書を FAX やスキャンしてメールに添付していたのですが、発注用ショッピングサイトを開発し、PC で注文できるようにしました。その際に、我々の親世代でもわ

事業所から管理部署への作業申請ページ

かるように、注文するときにわかりやすい写真を選んだり、文字の大きさや、なるべくボタン操作だけで済むようにしたり、工夫をしています。それも Notes では簡単にできますので。

村田氏：後は現場がポスターを作るときの写真や素材をストックしたダウンロードサイトですね。ユーザーが検索すると欲しい料理の画像やポスターのテンプレートが出てきて、それらを活用して簡単にイベントや販促用のポスターを作ることができます。いちいち料理の画像を撮影しなくて済み、画像の著作権問題を気にすることもありません。そういった形で業務効率を高める支援をしています。

現場の負担を軽減するようなシステムが多いですね。昨今は DX ブームですが、以前からユーザーも含めたデジタルカイゼンのサイクルができているような印象です。

小野氏：ユーザーの目も肥えてきて、依頼時には「こういうシステムをつくれますよね」という形のアプローチになっています。場合によってはメモ帳 1 枚で済まされることもありますよ。例えるなら、社内に漫画家さんがいっぱいいる状態で、スケッチは書いたからアニメ化してくれと言われているような状態ですね。

村田氏：そういうことが当たり前という中で開発してきましたが、考えてみたら結構な資産ができていて、「これを外部に頼んだらいくらかかったのだろう」と時々考えたりもします。基幹システム以外で SIer に頼ることはほぼなくて、代わりにデジタル基盤として Notes を置いている形ですね。

最新デジタルツールを使うために欠かせない Notes

最新テクノロジーとの融合で活用しているケースは？

小野氏：関西の事業所向けに、現場でのオフライン伝票入力を省力化させるための仕組みとして、紙の伝票を画像化して取り込む「フォトロア」というデータベースを Notes で開発しました。ただ人材不足の問題があったので、RPA と Notes を使ってもっとうまくできないかと考えシステムを改変しました。

エームサービス株式会社
コーポレートシステム室 チーフ
小野誠氏

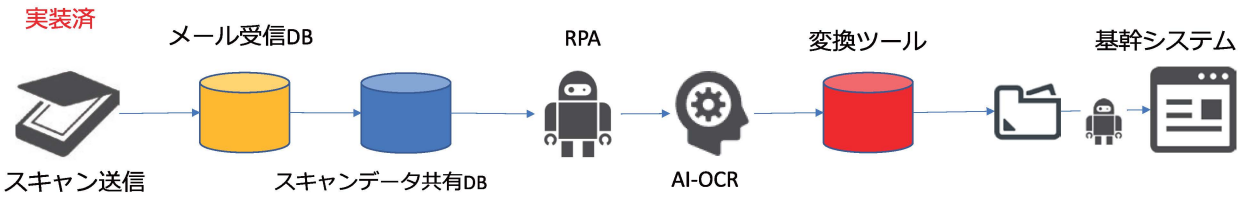
最初の段階では現場のスタッフが PC で伝票のアップロード画面を見ながら、基幹システムに入力していました。ただこれを 3-4 人で同時におこなっているので、誰がどこをやっているかわからず効率が悪い。そこで運用の過程で紙に印刷するようになったのですが、その部分を RPA で印刷して頭紙まで付けるようにしたら、仕分けに時間がかからなくなり、半日かかっていた入力作業が 1 時間で終わるようになりました。

そこからさらに踏み込み人による入力をやめて、AI-OCR で文字起こしさせて Notes で補正をかけ、RPA が入力しやすいレイアウトにして加工し、基幹システムに入力させるところまでシステムを進化させました。現在テスト稼働中ですが、成功率は 9 割を越え、人間より打つのが速く正確だと現場から評価されています。

フォトロアを導入する以前は、関西地区の帳票を集めるのに 1 週間かかっていました。伝票を送る郵送費もかかります。それが最終的には当日に処理できるようになり、生産性が大幅に向上しました。

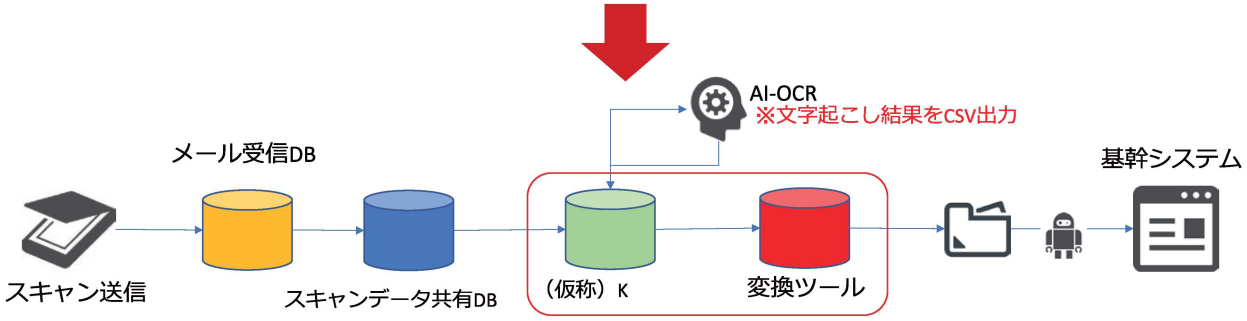
RPA のような最新テクノロジーを使いたいけど現場では使いこなせない場合、Notes を使って隙間を簡単に埋めることができる。しかも、SIer に頼まなくても今までの知見でできてしまう。デジタル活用を推進するために Notes が役立っているわけですね。

小野氏：ただ、PC が止まるとロボットも止まってしまいますから、RPA の部分を Notes でアップロード、ダウンロードできるツールをつくってしまおうと提案しているところです。



フォトロア（最新版）

1. スキャン送信したものをメール受信 DB 受信後、スキャンデータ共有 DB に保存。
2. スキャンデータ共有 DB から画像を出力し、RPA が AI-OCR にアップロード / 結果 CSV をダウンロード。
3. CSV を変換ツールが取り込み、RPA が入力しやすいフォーマットに変更。
4. RPA が基幹システムに入力。



フォトロア（開発中）

1. スキャン送信したものをメール受信 DB 受信後、スキャンデータ共有 DB に保存。
2. **ツールがスキャンデータを AI-OCR にアップロード / 結果 CSV をダウンロード。**
3. **変換ツールが CSV を取り込み、RPA が入力しやすいフォーマットに変更。なお、前の AI-OCR アップロード /CSV ダウンロードツール自体に変換機能を持たせることも可能。**
4. RPA が基幹システムに入力。

Notes は RPA をも代替できると。他には？

小野氏：安否確認クラウドサービスのトヨクモと、基幹システムの人事情報を連携させるために Notes を使っています。人事システムから夜間にデータを加工してもらってそれを Notes で取り込み、トヨクモ側の API に対して取りやすいような形に変えて、毎朝リクエストを出す仕組みです。ハブ役として Notes が入って繋いでいます。

DX だからといって新しいツールを入れる必要はない

理想的な IT 活用の姿ですね。不便を感じる部分に Notes を当てはめて、その結果便利な仕組みを実現しています。

小野氏：何かを試すときは基本的に Notes を中心に考えて、足りない部分に他のシステムを借りる形です。

村田氏：Notes をメールとスケジュール、掲示板だけで使っている企業は勿体ないです。現場からの要求にすぐに対応できる Web アプリ開発ツールとして、とても優れているので、DX 時代だからといってわざわざ他の物を使う必要はありません。

確かに、時代ごとに Notes では会わない部分も出てきます。当社でもメールとスケジュール、コラボレーションは Microsoft365 を使っています。そういう部分は任せて、我々が得意な自社開発のところに Notes を当てはめていくスタンスだからこそ、長く使いこなせています。

6 月に Notes の新バージョンが出ましたが、移行は？

小野氏：どれだけ欲しい機能が詰まっているかによりますね。いい意味で Notes は古くても使えてしまうので、すぐに移行しようとは思っていませんが、バージョンアップにあたって心配もしていません。プロダクトが HCL に移管されてから、問い合わせも日本人の担当者が親身になって聞いてくれるようになりましたし、サポートも良くなったので、これからも当社では Notes を使い続けます。

HCLTech のソフトウェア事業部門である HCLSoftware は、Digital Transformation、Data, Analytics & Insights、AI & Automation、Enterprise Security の分野に向けたソフトウエアの開発、市場展開、販売、サポートを行っています。HCLSoftware は、エンタープライズソフトウェアのためのクラウドネイティブなソリューションファクトリーとして、フォーチュン 1000 およびフォーブス・グローバル 2000 企業の半数以上を含む 2 万以上のお客様の、数百万のアプリケーションを支えています。HCLSoftware は、たゆまぬ製品革新を通じて、究極のカスタマーサクセスを推進することをミッションとしています。
https://www.hcltechsw.com/