

ピンゴルフジャパン、暗黙知の共有化で組織の底上げと専門性の深化を実現

PING

1959年にアメリカで創業され、カスタムフィッティングに基づきそれぞれのゴルファーに合ったカスタムクラブを提供する「PING」の日本法人であるピンゴルフジャパン株式会社の製品はプロ・アマチュアを問わず多くのゴルファーに愛されています。その高い品質と契約ツアープロ選手の活躍などによって国内でも認知度が高まり、会社の規模もここ数年で急速に拡大しています。会社規模が拡大するにつれて顕著になったさまざまな業務上の課題解決に挑むITマネージャーの當山 正一氏にWrikeを導入するに至った経緯や社内普及の取り組みについてお伺いしました。

成功事例データ

進捗報告 会議ゼロ

課題

ゼネラリスト集団では太刀打ちできない高まる業務改善要求

ピンゴルフジャパン社のIT部署は、製造ラインのIT機器を含むハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、システム開発といった担当領域が存在していたものの、これまでは「みんながいろんなことをできるように」という考えで画一的な組織を運営していました。会社の規模が小さかった時は、業務知識の共有も自然となされ、ハードウェアサポートなどの比較的対応が容易な業務が中心でした。しかし、売上と共に会社が急拡大する中で社内のIT問い合わせ件数も大きく増加し、RPAをはじめとする新たな業務アプリの導入や、より複雑な独自システムの開発など、高い専門性とスキルが求められるようになり、「従来のゼネラリスト的アプローチが限界に来ていて、今後は組織の細分化と各領域での深化を目指す必要がある。」と當山氏は考えるようになりました。

ベテラン社員と新しいメンバーの埋まらない知識ギャップ

会社の成長に合わせるようにIT部署の社員数も一年足らずで倍になるまで増えましたが、ベテラン社員の知識が属人化されたままとなり、チーム全体が多忙を極める中で社歴の浅いスタッフが重要な作業の抜け漏れによって製造ラインを中断させたり、特定の担当者に依頼が集中してトラブルシューティングの対応スピードが低下、結果として後工程の遅延などが発生するようになっていました。

依存関係が複雑な製造機器・組み立てラインでのシステムアップデートなどでは、現場の状況を熟知していないIT担当が現場担当が行うべき作業を待たずして業務を進めると結果的に組み立て作業を止めてしまう危険性が高まります。

このような問題の根本要因として、業務知識が体系的に文書化されず経験知に依存していたことが挙げられます。画一的な人材育成手法も、社内要求が高まる中で見直すべき段階にありました。「システムトラブルはどこかで発生するものなので、未然防止もさることながら発生後の対応速度が非常に重要です。各領域に精通した社員が数分で復旧させるのと、慣れない社員が色々調べながら数時間も要するのでは、会社全体への影響が大きく変わってきます。情報のナレッジ化によるITチーム全体の底上げを図りつつ、各自の専門性を向上させることによってIT部署の提供価値を向上させる必要があると考え、組織の細分化とその実現に必要なITソリューションの導入検討を進めました。」(當山氏)

導入効果

Wrikeタスクで依存関係が一目瞭然。ワークフロー逸脱回避でトラブルリスクを大幅に削減。

製造ラインでのIT機器設置など、作業機器の依存関係や現場担当者との緻密な連携といった複雑度の高い作業をトラブルなく実施するには、手順が明確に定義され、その手順に沿って関係者が各作業を進める必要があります。「トラブルのない作業の再現性を高めるためには、単に手順がマニュアル化されているだけでなく、誰がどの作業を終えたのがシステム上で一目で確認でき、次の作業の担当者に自動で通知が飛ぶようなワークフローとマニュアルを統合的に扱うアプリケーションが効果的だと考えました。様々なツールを検証しましたが、ワークフローを業務に合わせて自由に設計し、各タスクのステータス変化をトリガーにして次の作業者に自動で通知を出すことができるのはWrikeだけだったこと、加えて開発部門にとって必須だったガントチャートの使いやすさなどもありWrikeを導入することにしました。」(當山氏)

Wrikeでワークフローとマニュアルの統合管理を実現。情報検索時間がゼロに。

Wrike導入後、ピンゴルフジャパン社は繰り返される業務のワークフロー構築に取り組みました。Wrikeで各タスクの担当者や納期を事前に定義し、タスクのノート欄に手順やチェックリストを記載してテンプレート化することで、担当者は自分にアサインされたタスクを通知などから開くだけで必要な情報を参照しながら抜け漏れなく作業を進めることができます。「分からない時に個人の判断を下したり、都度マニュアルを探したりする作業も不

事例サマリー

カスタマー

ピンゴルフジャパン株式会社

本社

埼玉県戸田市

業種

ゴルフクラブ用品製造

Webサイト

www.clubping.jp

課題

- 組織の拡大に伴う情報のナレッジ化
- IT部署の提供価値を高めるための専門性向上
- 増加するITサポートの対応品質向上
- 問い合わせチャネルの集約
- タスクの依存関係を考慮したワークフローの自動化

重要な製品特徴

- カスタムワークフロー
- オートメーション
- ガントチャート
- ダッシュボード表示
- リクエストフォーム
- ブループリント機能

連携製品

Microsoft 365

導入部門

IT、製造、社内インフラ、カイゼン担当

要になりました。特に各作業の依存関係に注意が必要な業務においては、前工程が確実に
行われたことがタスクのステータス変更で明確に分かり、次工程の担当者に通知が行くた
め、ワークフローを逸脱する行為が発生しにくくなり、システムアップデートなどに伴う製造
ラインでのトラブルリスクを大幅に減少させることにつながっています。」(當山氏)



下図：カスタムワークフローで作業ステータスを明確化



The screenshot shows a Wrike task titled "IT 機器 工場設置依頼" (#723888514) created by Shoichi T. on July 16th. The workflow is visible on the left, with a list of 15 custom status items:

- 新規 (New)
- 受付通知 (Received notification)
- 期限確定 (Deadline confirmed)
- IT 依頼内容確認中 (IT request content confirmation in progress)
- IT セットアップ開始 (IT setup start)
- IT セットアップ完了 (IT setup complete)
- Infra. team 現場調整 (Infra. team on-site adjustment)
- IT & Infra. team 設置日程確定 (IT & Infra. team installation schedule confirmed)
- IT & Infra. team 設置完了 (IT & Infra. team installation complete)
- Infra. team 稼働経過観察 (Infra. team operation progress observation)
- 完了 (Completed)
- 稟議書等の不備 (Deficiency of request documents, etc.)
- キャンセル (Cancelled)

The main task area shows a description: "状況【IT機器設置】というダッシュボードを作" (Create a dashboard for the situation of IT equipment installation). The workflow is currently at the "完了" (Completed) status.

「部内の進捗管理はすべてWrikeで見れば分かる状況なので、進捗報告のミーティングが不要になり、定例会議などの時間は半分ほどに短縮されました。」

ピンゴルフジャパン株式会社
ITマネージャー
當山 正一氏

下図：作業手順とチェックリストを記載した繰り返し利用可能なブループリント

新規 + 担当者の追加 #72388514 作成者 Shoichi T. 作成日：7月16日

バックログ処理済 (1日) サブタスクを追加 ファイル添付 依存関係を追加 6人と共有

前提条件

1. リクエストフォームからの依頼を受けて開始
2. 稟議書を起案して承認を得る。
 - a. [ワークフローシステム](#) -> IT -> 稟議書
 - b. 稟議書番号がない場合には、上記リンクから稟議を起案する。

ダッシュボード

- [Japan Infrastructure](#) のツールに【進捗状況 IT機器設置】というダッシュボードを作成しました。
- 進捗状況を確認するのに使しましょう。

IT作業

- IT資産番号をタイトルに追記
- 新規もしくは置き換え
 - 置き換えの場合には、電源数/LANポート数の確保が必要
 - 必要に応じて、LANケーブル手配
- カスタムフィールドの入力
 - IT.01.資産番号
 - IT.02.必要電源数
 - IT.03.寸法 (PC) / IT.04.寸法 (モニター) / IT.05.寸法 (プリンタ)
- 現ライン環境のPCとモニター：画像の添付 3枚ほど
- Infra teamと作業日の調整

Infra. team作業

- 設置先各ラインの環境の確認&調整
- 電源数確保 (有無、なければ追加)

上記のような何度も繰り返される作業をワークフローとしてテンプレート化し、都度のタスク作成を省略できる便利な「ブループリント」という機能がありますが、ピンゴルフジャパン社は契約後の導入支援サービスの中でこの機能のことを初めて知りました。「導入支援ではWrikeの機能をどう自分たちの業務や課題に当てはめて使うのかという観点で多くのアドバイスや活用事例を紹介してもらい、当初想定していなかったいくつかの機能を活用しています。導入支援サービスを受けたことで、導入初期の社内展開や早期の成果獲得に弾みがついたと感じています。」(當山氏)

リクエストフォームの活用でIT部署のサポート対応品質とスピードを向上

ピンゴルフジャパン社が当初想定していなかった機能の一つにリクエストフォームがあります。カスタマイズ可能なリクエストフォームに沿って依頼が出されると、フォームごとに事前定義された担当者がアサインされ、依頼内容への対応にすぐに着手することができます。また、依頼件数、メンバーのアサイン状況、各依頼の進捗状況などをWrikeのダッシュボードを使ってリアルタイムに可視化することができるため、上司が必要なフォローアップを入れたり、特定のメンバーに負荷が集中しないよう担当変更を行うなどの対応が容易になります。

「先ほど触れたブループリント機能を使って、依頼内容に合わせてブループリントを立ち上げれば、タスク内に記載された手順に従うだけで所定の対応が完了します。依頼の受付、アサイン、対応全てがWrike上で完結するので、担当者の対応スピードと品質も自然と向上しました。現在、メールやチャットなど複数存在する社内の問い合わせチャンネルをWrikeに統合しつつあります。すべてのITリクエストをWrikeに集約させることで、一層の対応品質向上を目指しています。」（當山氏）

社内展開への地道な努力

同社では手始めにITチームでWrikeを導入し、その後はプロジェクトを介して製造や社内インフラなどの関係部署との連携にWrikeを導入していきました。「Wrikeの使い方や利点を研修で理解してもらうだけでなく、既存の業務システム（Microsoft 365やワークフローシステム）とWrike機能の対応関係を伝えることで、Wrikeへのスムーズな移行を支援しています。」（當山氏）

IT部署ではプロジェクトのキックオフ時に関係部署に対してコミュニケーションと使用アプリに関するルール決めと認識合わせを行い、その上でWrike利用を徹底するためのサポートを適宜提供しています。「プロジェクト開始時にはメールやチャットの代わりにWrikeを使ってどのようにプロジェクト業務を進めるのか、より具体的には議事録はどう残すのか、といった運用ルールを決めています。メールやチャットツールを使うと情報が拡散し、結果的に情報の在り処を探すための無駄な時間が増大するので業務コミュニケーションとしては使わないようにしています。すでにIT部内ではEメールの社内利用がゼロになり、業務管理とコミュニケーションがWrikeに集約されるまでに利活用が進んでいます。」（當山氏）

結論

業務の曖昧さが解消され、コミュニケーションが効率化。 他部署からのWrike利用希望も増加。

他部署との連携は部署内のやり方をそのまま適用すると上手く回らないので、より明示的な情報共有が重要になります。それを情報量の多さや頻度で補おうとすると会議、メール、チャット等に情報が分散し、効率的な部署間連携が難しくなります。「Wrikeでは誰が、いつ、何を、どうやるか、の情報が明確な形で集約されるため曖昧さが排除され、不要なコミュニケーションを削ぎ落とし、業務に集中することが可能になります。例えば、当社では会議での発言内容をWrikeタスクに議事録として記録し、次のアクションをその場でタスク化し、アサインなどを設定しています。このように議事録とタスクを結びつけることでタスクフォローがしやすくなります。また、議事録ブループリントを使うことで会議のアウトプットが常に明確になるようにし、会議が無駄にならないようにしています。このようなIT部署での業務利用に限らないWrikeの利点が他部署にも認知され、Wrikeの利用希望者が日増しに増えている状況です。」（當山氏）

下図：ブループリントで会議タスクをテンプレート化して毎回利用

新規 + 担当者の追加 #738178372 作成者 Shoichi T. 作成日 : 8月12日

バックログ処理済 (1日) サブタスクを追加 ファイル添付 依存関係を追加 9人と共有

事前作業

- タイトルに会議開催日付を追加する
- 日付は次回の打合せの日を期限とする
- 議題などの開催内容を追記

議題／報告内容

1.

- 議題／報告内容を記入後、出席者をこのタスクの担当者として追加

次回開催予定

- 次回開催予定の決定

• 日時 :

- 次回の議事録作成

<パーマリンク貼り付け>

今後のタスク作成

- タスクを作成完了後に、@assignees メンションして担当者と共有を行う。

1. <パーマリンク貼り付け>

「見れば分かる」で会議の時間も半分に

「部内の進捗管理はすべてWrikeで見れば分かる状況なので、進捗報告のミーティングが不要になり、定例会議などの時間は半分ほどに短縮されました。コミュニケーションツールの分散による情報共有・検索工数なども含めて考えると、相当な業務効率化に貢献していると思います。現在、新製品のローンチプロジェクトをマーケティング部門や製品担当と進めています。マーケティング業務で発生するさまざまな成果物の校正作業をWrikeの校正管理機能に集約し、業務効率化が見込める領域へのWrike適用を積極的に進めています。」（富山氏）

テレワークをきっかけに働き方を見直しませんか？ タスク管理とコミュニケーションの一元管理を無料トライアルでスタート！

詳しくは wrike.com/ja

