

「社食」を支える従業員4万人超のエームサービスが、18年間もNotesを活用し続けるワケ

三井グループと米国アラマーク社の合併によって設立された受託給食サービス事業者のエームサービスは、グループ全体で従業員約4万1000名、全国約3800か所のオフィス・工場・寮などの社員食堂で食事やサービスを提供している。18年にわたって情報共有に「IBM Notes/Domino（以下、Notes）」を使い続けている同社では、モバイルやクラウドが普及し、様々な情報共有ツールが登場しているにも関わらず、なぜNotesを活用し続けるのか。エンドユーザーにいい意味でNotesを意識させない「社内ポータル」や「会議室予約システム」の活用術を紹介しよう。



全国約3800か所に社員食堂サービスを提供するエームサービスの情報共有ツール活用術（※この写真はイメージです）

設立40周年を迎えた受託給食サービス大手の「エームサービス」

エームサービスは、三井グループと米国アラマーク社の合併によって設立された受託給食サービス事業者だ。日本ではすでに40年の歴史があり、主にオフィス・工場・寮などといった企業や、病院・社会福祉施設などに食事やサービスを展開している。事業所数は全国約3800か所、従事者数は約4万1000名におよぶ。



エームサービス IT推進部 コーポレートシステム室 室長

村田 泰之氏

近年はスポーツ施設やエンターテインメント施設分野へも進出しており、2016年リーグ優勝で盛り上がったMAZDA Zoom-Zoomスタジアム広島のフードサービスを包括運営している。また、オフィスコーヒー、給茶機・ウォーターサービスなども手がけている。

BYODも社内ポータル活用もあきらめない「表現力が違う情報共有」

「当社は1999年、バージョン5.0からNotesの利用をスタートした」と語るのが、「ノーツコンソーシアム オープンセミナー2016」のユーザー事例セッションに登場したエームサービスIT推進部 コーポレートシステム室 室長 村田泰之氏だ。

以来、村田氏はこの製品の開発に関わり続けている。Notes環境は、2005年に

6.5、2010年に8.5へバージョンアップした。2014年にサーバーをオンプレミス環境からクラウド環境へ移すとともに、9.0へバージョンアップ、サーバー形態にIBM Domino Utility Serverを追加している。

現在のシステム構成は、クラウド環境に約1000のデータベースが搭載されたIBM Domino Utility Serverがあり、本社事業部／子会社からはInternet Explorer（以下、IE）にNotes Browser Plug-inをアドオンし、現場事業所からはIEのみでアクセスしている。

同社は個人所有のモバイルデバイスを業務利用するBYOD（Bring Your Own Device）も進めており、e-Janネットワークスが開発した法人向けリモートアクセスサービスのCACHATTOを用いてNotes環境をモバイルデバイスに提供、エンドユーザーは稟議や申請書などの承認を行っている。

Notesを意識させない「社内ポータル」

同社の講演では、特色ある6種のNotesデータベースが紹介された。まずは「社内ポータル」である。同社では「開発者には使いやすいがエンドユーザーにはなじまない」という理由でワークスペースを使わせていない。「コミュニケーション環境は会社のメッセージを届ける場所」というスタンスから、1999年の全社展開当時より同社はポータルを活用しており、現在の環境は5代目にあたる。

4代目までは同社で作成していたが、5代目よりNotes環境向けポータル活用企業情報ポータル「LIVENESS PORTAL（以下、LIVENESS）」を採用している。エームサービス IT推進部 コーポレートシステム室 マネ



エームサービスの事業領域

「社食」を支える従業員4万人超のエームサービスが、18年間もNotesを活用し続けるワケ



エームサービス
IT推進部
コーポレートシステム室
マネジャー
小野 誠氏

ジャー 小野 氏は、この製品を見るなり一目惚れして採用したという。

しかし、標準では同社の利用形態に合わない機能もあるため、同社でアレンジして利用している。たとえば、担当者に承認行為を促す「未承認一覧」ポータルはLIVENESSにも存在するが、標準では1つのデータベースに対し1つの「未承認一覧」を作る必要がある。

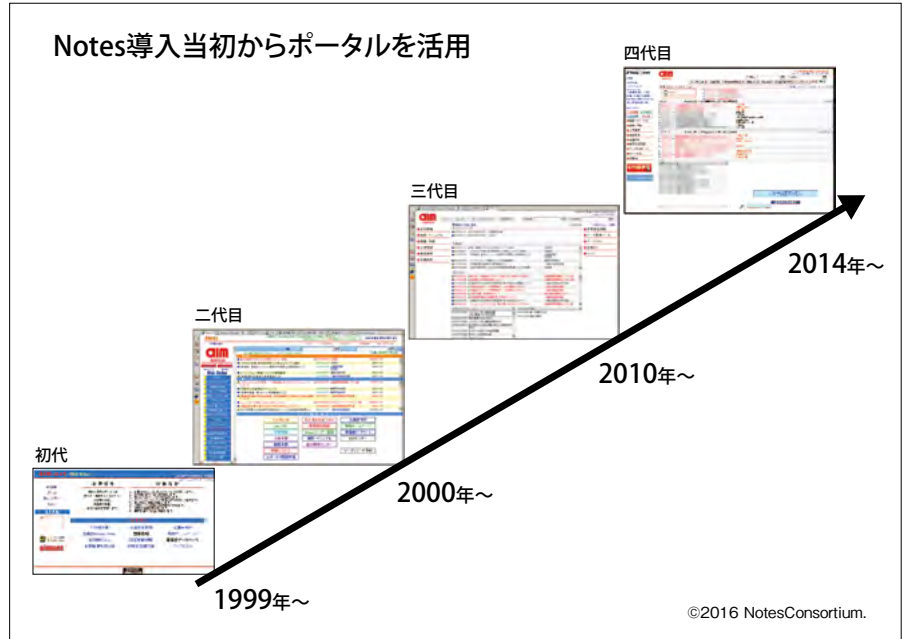
「それではポータルがずらっと並んで見づらいという声が出たので、私が統合された『未承認一覧』を作成、そこからリンクやボタンによってドリルダウンしていくことで、元のデータベースまでたどれるようにしました。これでかなり使いやすくなりました」(小野氏)

また、この「社内ポータル」では、ブラウザ環境とNotes環境をエンドユーザーに意識させないという配慮から、SSO(シングルサインオン)を実装している。これは会計システムなど他の社内システムに対しても実現されているため、エンドユーザーは朝出勤して「社内ポータル」にログインしさえすれば、それ以降、認証の手間なくすべてのシステムが利用可能になっているという。

フライトの出発／到着一覧をイメージした「会議室予約」

「会議室予約」にも、同社らしい工夫が施されていた。機能としてはNotesにも標準で搭載されているが、会議室の所管部門である同社総務部には実現したい要件が数多くあった。「部屋ごとに何時にどの部署の予約が入っているか一覧でわかるようにしたい」「部屋ごとに予約可能な部署をコントロールしたい」「部屋ごとに予約可能な時間をコントロールしたい」「予約確認メールを自動配信したい」「入力された予約履歴はキャンセルも含めてすべて把握したい」などである。

そこで村田氏は、空港でよく見かけるフライトの出発／到着一覧画面を参考に「会議室予約」を作り上げた。現在では、社内会議か外部から来客があるのかも区別できるようにし



エームサービスは導入当初からポータルを活用

て受付で訪問客の応対する際やサイネージとしても活用されている。後者は、会社の入口に40インチの大型ディスプレイで会議室予約が一覧表示されているというもの。当日の会議室予約が一目瞭然で、まさにフライトの出発／到着一覧画面のようだ。

現場から伝票が写真で届く 画像投稿システム

一方、「Photrawer(フォトロア)」は、モバイルデバイスを活用した画像投稿システムだ。これが誕生した背景には、事業所現場での人手不足がある。現場はフードサービス提供そのものに多忙であるため、発生するさまざまな伝票処理を行う時間がない。本社へのFAX送信も試してみたが、字がつぶれて読めないケースが多発したという。

そこで思いついたのがモバイルデバイスでの画像投稿だ。伝票を写真に撮って本社へ送信するのである。村田氏はここでデモを実演。タブレット端末で会場写真を撮影、それをボタン操作だけでデータベースにすばやくアップロードする様子を披露してみせた。

「このシステムによって、現場から伝票を写真で送ってもらい、それを本社で一括処理するという事務集約が実現しました」(村田氏)

このほか、同社で撮りためた高解像度な料理を盛りつけた写真などをキーワードで検索し、商談活動で利用できる「Clips」、プライスカードやキッチンマットなどフードサービス資材

を検索して購入申請できる「ショッピングサイト」、現場で行われたイベントの報告を簡単に行えて、定量的な側面からも実施効果を検証できる「iベログ」といったデータベースも紹介された。

Notesの表現力は他のシステムでは真似できない

村田氏は講演を次のように総括して強調した。

「ポータルを活用してください。またSSOなどを実装すれば、エンドユーザーは裏でNotesが動いているように、基幹システムが動いているように気にならなくなります。いい意味でNotesを意識させないことです。また、当社はXPages(Notes上で動作するWebアプリケーションを専用のGUIエディタを用いて開発するための技術)をほとんど使っていません。XPagesを使わなくても魅力的なデータベースがいくらかでも作れますし、やはりカスタマイズすることでユーザーに使いやすさを提供できるという点で、Notesの表現力は他のシステムでは真似できないものだと思います」

さらに、同氏は、エームサービスがLIVENESSやCACHATTOを導入しているように、社内開発で時間がかかるものや対応が難しいものは、ベンダーや外部ツールの手を借りることも一つの方法と語り、活用を促進するための工夫が重要と訴えていた。