

backlog

by nulab

導入事例集



キリンホールディングス株式会社

情報更新・タスク間の連携がしづらいExcel管理を卒業し、キリングroup全体の業務改善にBacklogを導入！

ICT活用における企画機能を担うキリンホールディングス株式会社の情報戦略部DXP（デジタルエクスペリエンスプラットフォーム）チーム。2021年からBacklogを採用し、メール内容からExcelへの転載など煩雑だったタスク管理が劇的に改善。Backlogを効果的に活用したデジタルサービス業務提供体制を構築しています。



業種：飲料メーカー
利用部門：情報戦略部DXPチーム

Backlog 導入前

Backlog 導入後

情報共有・コミュニケーション

- メールの情報整理・過去の履歴を検索する手間
- 社内外とのコミュニケーションが膨大
- 社外とのやりとりにおけるセキュリティリスク



- 情報と履歴を効率よく探せる
- 外部パートナーも導入しやすく、連携がスムーズ
- 社外にアカウント発行が可能でセキュリティ面も安心

タスク管理・進捗管理

- メールからExcelへの転載時の記入漏れ、進捗に影響が出る
- 内容変更・期限の調整などExcelによる情報更新の手間



- Excel転載の手間と記入漏れが激減し、品質向上に寄与
- 最新スケジュールと担当タスクの見える化で進捗管理がしやすい

キリンホールディングス株式会社は、ビールメーカーのキリンビール、清涼飲料水メーカーのキリンビバレッジなどを傘下を持つ企業。キリングroupは、食から医にわたる領域で価値を創造し、社会課題に取り組むことで、こころ豊かな社会とお客様の幸せな未来に貢献している。

よろこびがつなぐ世界へ



“メールの情報からExcelに転載する 手間と記入漏れが激減しました。”

—— Backlog導入前に抱えていた課題を教えてくださいませんか。

タスク管理が複雑化し、メールでのやりとりではステータス情報が追いつかないという課題がありました。Backlog導入前は複数プロジェクトに関する情報が全て“メール文化”で動いていました。プロジェクトの課題はメールで作業依頼が送られます。その情報をExcelに入力して、タスク管理を行っていたんです。

しかし依頼量自体が膨大で、メールでは履歴が追いつきにくい。どれだけ注意していても記入漏れなどが発生し、案件を進めるのに支障が出ていたのです。

—— Backlogを導入して状況は変化しましたか？

劇的に改善されました。Backlogは案件ごとにプロジェクトを管理できるので、膨大な情報も整理しやすく、また効率よく探せます。

Backlogに切り替えたことで、膨大なメールに埋もれていた情報と履歴を簡単に追えるようになったので、メールの情報からExcelに転載する手間と記入漏れが激減しました。そのおかげで運用の品質が向上しました。

—— その際に何か工夫されていることなどありますか？

Backlogの機能を絞り込んで使っています。Backlogは件名、本文、担当者なども入力できますし、さらにプロジェクトの詳細な情報はマイルストーンの設定も可能で非常に便利なのですが、入力漏れが発生しないとも限らない。また、管理側も細かすぎると管理しにくい側面が出てくる可能性もあるため、あえてシンプルな運用を心がけています。

—— DXPチームでの活用方法を詳しく教えてくださいませんか？

一番多いのは、プロジェクトやタスク管理ツールとしての活用ですね。そのほか、インシデント管理ツールとしても重要しています。

例えばDXPチームのシステムサービスの領域では、①トラブルが発生した現象や相談などの対応を全てBacklogの課題として登録、②進捗を含めその課題をどのように解決していくのか？という流れで管理し、リーダーが完了の承認をしていく形ですね。



B2Cの領域では、社内社外含めた多くの関連部署とコミュニケーションが発生します。

そのため、社外にアカウントを発行することができるBacklogは社内他ツールと異なり、社外（事業会社）との連携が取りやすいのです。そういった側面もあり、B2C領域の運用・開発にかかわる案件は、Backlogで管理することが多くなっています。

—— 社内外でBacklogを活用されているんですね！

Backlogはカスタマイズしなくてもすぐに利用できるもので、各事業会社においても導入ハードルが低く、導入後スムーズに利用開始することができます。

プロジェクトの新規課題は、各事業会社から利用申請（プロジェクトの新規追加）をもらい、プロジェクトを追加しています。すでにBacklog利用歴が長い事業会社も多いので、Backlogのカスタム属性は各事業会社、関連部署にあったカスタマイズもしてもらっています。カスタマイズが簡単に行える点もポイントが高いですね。

株式会社桐井製作所

DX推進プロジェクトで活用 業務の見える化により工数が大幅削減！

桐井製作所ではお客様からいただくFAXでの受注作業をクラウド化し業務効率化を実現、社内のDX化を進めています。その『クラウドFAXプロジェクト』で開発会社との連絡ツールとして導入したのがBacklog。複数の課題を平行処理することでのコミュニケーションの混乱が起きなくなるなど、業務効率化に成功しました。



業 種：メーカー・商社

利用部門：サービスセンター・営業統括部

Backlog 導入前

Backlog 導入後

情報共有・ コミュニケーション

- リアルタイムの情報共有ができておらず、確認や更新作業の工数が増加
- 複数のタスクが並行することで情報が混乱



- 打ち合わせの回数・所要時間の減少。時間に余裕ができたことで、開発への提案が活発化
- 課題ごとのコミュニケーションでやりとりがスムーズに

管理の手間・ 管理コスト

- 課題のステータスが分かりづらく、作業漏れが発生していた
- 本来の業務とは別に対応しているプロジェクト業務。メンバーの業務負荷が見えづらかった



- 進捗状況が分かるようになり、確認工数が大幅に削減
- 個人の業務と成果が可視化され、人事評価がしやすくなった

「100年の安心に、こたえる」のもと、内装用鋼製下地材を中心とした建材製品の製造・販売を行なっている株式会社桐井製作所。メーカー兼内装に関連する幅広い資材を取り扱う商社として、全国各地で工事を手がける顧客に応じた多様な製品を提案・提供している。



“ 個人の業務量や成果を可視化できたことで 人事評価も改善されました！ ”

—— 導入前の課題管理で起きていた問題について教えてください。

お客様からいただくFAXでの受注作業をクラウド化する『クラウドFAXプロジェクト』でBacklogを導入しました。本プロジェクトと一緒に進める開発会社との連絡ツールとして活用しています。

弊社側のコミュニケーションは電話やチャット、課題管理はスプレッドシートで進めていました。そのため、着手した課題、期限切れしている課題などのステータスが分かりづらく、作業漏れが発生することもあり、リアルタイムかつ最新の情報を共有しにくいという問題を抱えていました。そんな背景から弊社のプロジェクトメンバーと開発会社双方で、タスク管理を定量的に報告・管理・共有できるITツールが必要だと考えていました。

—— Backlog導入によりどんな効果がありましたか？

まず、「課題管理面」ですね。ガントチャートの活用により進捗状況が視覚的に分かりやすく、確認工数が大幅に削減できました。

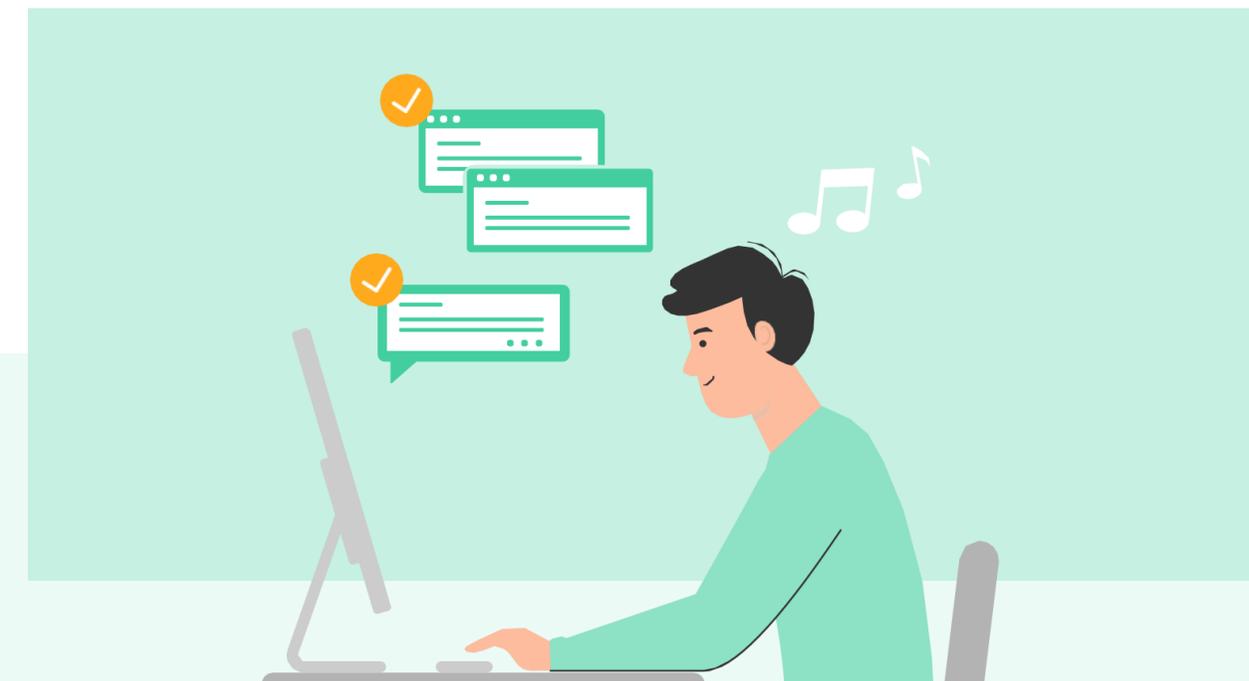
またBacklogはコメント入力した時点で自動的に担当者にメールを送信してくれるので、課題の滞留がなくなり、進捗管理も容易になりました。管理側としても助かっていますね。

次に「コミュニケーション面」です。Backlogは課題のスレッドで履歴を追えるので、複数の課題を平行処理することでのコミュニケーションの混乱が起きなくなりました。本業に加えてのプロジェクト業務ですから、打ち合わせの回数・所要時間が減る＝作業効率化も図れたことはとても大きいです。メンバー全員に余裕が生まれたことで、システム開発への提案が活発化しています。

—— 人事評価にも好影響があったとか？

ええ。人事評価についてもBacklogは一役買ってくれています。プロジェクトにかかわるメンバー全員が、基本業務＋クラウドFAXプロジェクトの兼務です。

メンバー本来の業務＋アルファ、どのくらい負荷がかかっているのかが可視化できていませんでした。Backlogの導入によってメンバーの抱えている仕事の量や重さ、外部パートナーとのやり取りの様子などが管理職からメタな視点で把握しやすくなったのです。



その結果、一人ひとりの仕事量や成果が「見える化」されました。事業会社におけるDX上の大きな適応課題である”人事評価のしづらさ”が改善されたことはとても有意義な導入効果です。

今回のプロジェクトを皮切りに、弊社としてもDXを推進していきたいと考えています。そのために必要なことはIT業界のビジネススタイル、特にアジャイル・スクラムの手法を活用したアプローチです。

Backlogを活用しながら、今まで可視化されていなかった社員一人ひとりが生み出す成果、つまり労働における生産性の「見える化」を図ることがDX化の第一歩だと考えています。守旧的な企業であっても企業文化にITの最新アプローチを取り込むことができるのだと、事例を重ねながら積極的にDXを推進していきたいですね。

株式会社スターフライヤー

アプリの活用でクルーや整備スタッフとも円滑なコミュニケーションが可能に。
月5時間×20人分の工数削減！

新たな顧客接点として自社の魅力を公式SNSで発信している株式会社スターフライヤー。SNSを運営するのはマーケティング部や営業部に加え、パイロット、客室乗務員、整備士などバラエティに富んだメンバーです。勤務体制が異なる中で業務効率を高めるために導入したのがBacklogでした。



業種：運輸・交通
利用部門：公式SNSの運営プロジェクトメンバー
(マーケティング、営業、パイロット、客室乗務員、整備士など)

「感動のあるエアライン」を企業理念に、お客様へのホスピタリティを重視した航空輸送サービスを提供する航空会社。国内線66便、国際線4線を毎日運航(*コロナ禍においては一部運休減便)。お客様に満足いただけるサービスを目指し、国内航空業界において、2021年度日本版顧客満足度指数調査(JCSI)第1位を獲得。



Backlog 導入前

Backlog 導入後

情報共有・コミュニケーション

- 様々な職種に跨るプロジェクトにおけるメールコミュニケーションの限界
- メールでのやりとりによる認識の齟齬
- 必要情報を過去のメール履歴を検索する手間



- スマホアプリの活用で専用PCを持たないメンバーの負担減
- 勤務体制が異なるメンバーの認識齟齬がなくなる
- 月5時間×20人分のコミュニケーション・タスク管理工数削減

ファイル管理

- 容量の大きい画像データの受け渡しや確認がメールだと煩雑
- チームの複数人でファイル更新するため、どれが最新か分からない



- 画像整理の手間が削減
- コンテンツの修正過程が明確になり、進行管理がスムーズ
- 最近更新のファイル表示で情報アクセスが楽

“ 部署横断で発信する公式SNSプロジェクト 制作・運用にはBacklogが欠かせません ”

—— Backlog導入前はどのような課題がありましたか？

社内で飛び交うメールがとにかく膨大で『メール送ったんですけど確認してくれましたか？』の一言から派生するメールの検索作業に時間を費やしていました。

SNSの投稿文や素材にも各部署から修正や指摘が入るので、メールでのやりとりだと最新のフィードバックはどれだろう？と情報を検索し、集約する手間がとてまかかります。

また航空会社ならではの課題かもしれませんが、パイロットや客室乗務員、整備士などは業務上PCの前にはありません。そのようなメンバーは、SNSプロジェクトのために、共有PCまで移動するという物理的な課題もありました。

—— 現場の方々はどうのようにBacklogを確認しているのですか？

スマートフォンアプリで確認しています。メールからBacklogに移行したことで大きく変わったことの1つがBacklogのスマートフォンアプリの活用です！

Backlogはブラウザだけでなくスマートフォンアプリも提供しているので、専用PCがないメンバーが各自のスマートフォンからやりとりできるようになりました。これによって現場メンバーのコミュニケーションコストは大きく削減できています。

—— 投稿する画像やテキストなど、素材のバージョン管理に課題を抱えていたとのことですが、Backlog導入で変化がありましたか？

現在はSNSに投稿する画像素材の管理にBacklogのファイル機能を利用しています。Backlogのフォルダに素材を集約することで修正履歴の管理を容易にできるようになりました。



確認を依頼してから時間が経ってしまった場合にもメールのように過去のやりとりから添付ファイルを探すような手間はなく、Backlog内の共有フォルダにファイルのリンクを送信することですぐに同じファイルを見ることができます。

—— Backlogを活用した今後の運用など展望はありますか？

Backlogを導入したことで、特定のプロジェクト内だけでもコミュニケーションやタスク管理に費やす工数を月単位で5時間×20人ほど削減できています。

今後も社内に使い方を含めてBacklogを浸透させ、散乱した情報を探すなどのストレスをなくし、よりよいコミュニケーションとチーム力を向上させていけたらと思います。

経済産業省

経済産業省が事務作業を3分の1削減！ 行政手続オンライン化の一翼を担う

経済産業省大臣官房デジタル・トランスフォーメーション室では、2018年7月の部署立ち上げ当初からBacklogをプロジェクト管理の標準ツールとして導入。ベンダーや関係部署とのやりとりをメールで行うことで、コミュニケーションコストがかさんでいました。導入後はメールの情報整理や検索に費やす時間が劇的に減り、事務作業の削減に成功しました。



業 種：官公庁

利用部門：デジタルトランスフォーメーション室

Backlog 導入前

Backlog 導入後

情報共有・ コミュニケーション

- ベンダーとのやりとりをメールで行い、コミュニケーションコストがかさんでいた
- 課題管理表をファイルでやりとりしていたためリアルタイムの情報共有が難しかった



- メールの情報整理や検索に費やす時間が劇的に減り、事務作業の時間が3分の1まで減少
- リアルタイムで情報共有が可能に。対面の打ち合わせは必要最小限にしながらプロジェクトをスムーズに進行

テレワーク推進

- コロナ禍でテレワークが導入され、対面よりも丁寧な情報共有が必要だった



- オンライン会議の際、Backlogのガントチャートを画面共有することで、必要な情報をリアルタイムに確認できる

「国民と行政、双方の生産性を抜本的に向上する」ことを目指す、経済産業省大臣官房デジタル・トランスフォーメーション室。「Gビズフォーム」をはじめとした行政サービスのオンライン化、省内のデジタル化等、さまざまな行政のDXに日々取り組んでいる。



“プロジェクトの円滑な進行に Backlogが役立っています”

—— Backlog導入前は、どのような問題が起きていましたか？

DX室では事業者向けの行政手続のオンライン化システム「Gビズフォーム」の開発プロジェクト（以下、Gビズフォームプロジェクト）を制度所管課室と連携して推進しています。その中で、外部ベンダーも交えた3者間のコミュニケーションをいかに円滑に行うかが課題でした。

省内のコミュニケーションツールは省外とのやり取りに制限があり、ベンダーとのコミュニケーションはメールに集中してしまう。

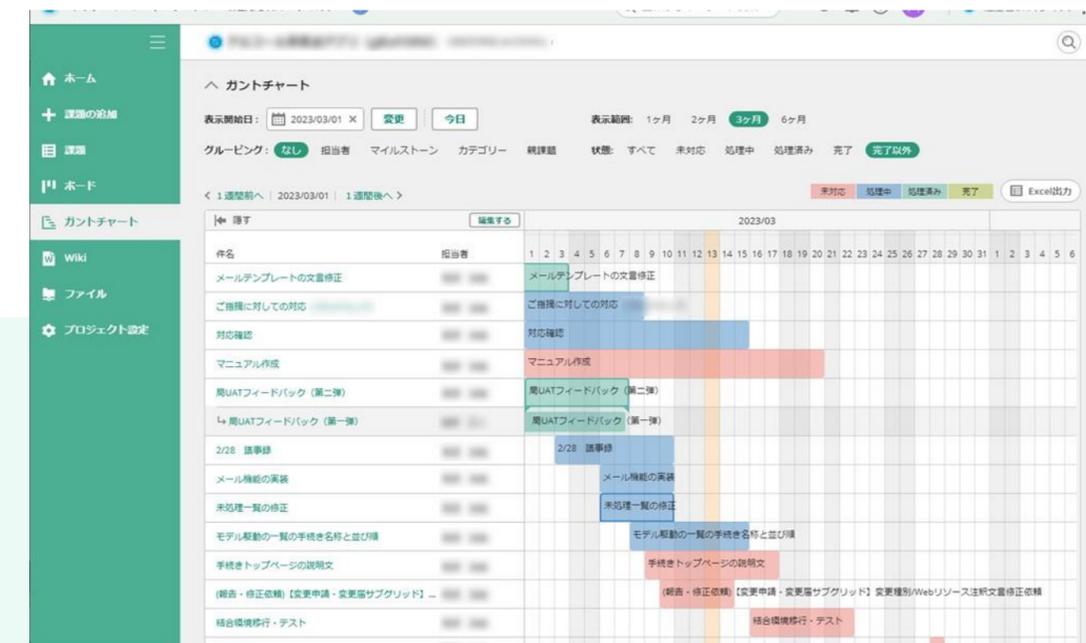
その結果、各ベンダーから送られてくるプロジェクトに関する大量のメールを処理する必要が出てきてしまいました。

—— 課題はBacklog導入後にどのように改善されましたか？

70~80にも及ぶプロジェクト管理をBacklogに統一し、得られた効果は主に3つです。1つ目は「事務作業の効率化」。Backlogでは立ち上げた課題、つまりタスクを軸に会話が進んでいくので、別のタスクに関する情報が混在することもなくなりました。メールの情報整理や検索に費やす時間も劇的に減り、今まで費やしていた事務作業の時間が3分の1まで減少しています。

2つ目に、「リアルタイムでの情報共有が可能になった」こと。DX室では、制度所管課室、そして外部ベンダー間で膨大なファイル数が飛び交うので、バージョン管理が煩雑になりがち。タスクに紐づけた状態でファイル情報を一元管理できるBacklogだからこそ、データの散逸・多重管理を防げます。

3つ目は、「コミュニケーションコストが削減できた」こと。コミュニケーションを効率的に行えることで、短期間に設計・開発、テスト、リリースといったサイクルを回せるようになりました。



会議での進捗確認はBacklogのガントチャートを画面共有しながら行う。会議資料を作らなくて良いので業務効率化に一役買っている。

——円滑なテレワークにもBacklogが役立っているとか？

経産省ではコロナ禍以降さらにテレワークする職員が増え、オンライン会議が増加しています。

DXチームのオンライン会議の際、Backlogのガントチャートを画面共有することで、必要な情報をリアルタイムに確認しながら仕事を進めています。Backlogがそのまま会議資料にことは、業務効率化における大きなメリットだと思いますね。

ダイヤ工業株式会社

タスクの優先度がひと目でわかるので対応スピードがUP！ 老舗医療用品メーカーのDX戦略

研究開発、設計、製造、販売まで自社で一貫して行う医療用品メーカーであるダイヤ工業。DXに向けた取り組みを行う上でプロジェクト・タスク管理ツールとしてBacklogを導入、営業部門などにも活用が広がっています。属人化の解消、チームを超えた連携の促進にBacklogが役立っています。



業種：医療用品メーカー
利用部門：全社で利用

創業60年の医療用品メーカーであるダイヤ工業は研究開発、設計、製造、販売まで自社で一貫して行っている。同社が目指すのは「健康」の提供ではなく、「健康だから〇〇できる」という健康のその先にある楽しみを提供すること。

Backlog 導入前

Backlog 導入後

情報共有・ コミュニケーション

- チーム全体のタスクを見通して優先度をつける仕組みがなかった

- 営業部門では、お問い合わせ内容が共有されることで担当者が不在の場合でも今までよりスムーズな対応が可能になった

タスク・ プロジェクト管理

- プロジェクトから派生したタスクの管理が個人に任されていたため、業務が属人化
- 個人で管理されるタスクは進捗状況が見えにくく、チーム間のみならずプロジェクト内でも連携が取りにくかった

- 部門やチームを超えた連携がしやすくなり、プロジェクトの動きが円滑に
- Backlogが共通のツールになり、個人で管理していたエクセルなどのタスク管理表を探す手間が削減



“ 導入担当者に嬉しいチャットサポート。 プロジェクト管理に必要な機能が揃っている ”

—— Backlog導入前はどのような課題がありましたか？

導入前、プロジェクトの進捗管理は、エクセルで行っていました。担当者やプロジェクトチームごとにフォーマットが異なっていたため、フォーマットに慣れるまで時間がかかったり、それぞれ自分のタスクしか認識していない状況も起こり得る状態でした。エクセルなどの場合、管理する煩雑さから一部の人しか使わなくなってしまう、結果として全体のタスクの見える化が出来ないままになっていた事もありました。

営業部門ではエクセルでのチーム全体のタスク共有や管理に難しさを感じていました。営業部門ではお客さまと1対1のコミュニケーションを取りながら業務を進めていきます。そのため各自のタスクがどういったもので「何が」「どこまで」「どのように」進んでいるのか、といったことが他のメンバーにはわかりにくい状況にありました。業務が属人化していたとも言えるかもしれません。

—— Backlog導入の決め手は何でしたか？

決め手は3つありました。1つ目は直感的な操作性で使いやすいこと、2つ目に手厚いサポート体制、3つ目にWiki機能です。

他社ツールではWiki機能がないタスク管理ツールもありますが、プロジェクトを進めるにあたり、Wiki機能は必要だと考えています。長期間に及ぶプロジェクトを進めていると、当初の目的が曖昧になることが起こり得ます。そのような時も、Wikiでプロジェクトの目的やメンバーの役割を確認し、共通認識を図ることが出来るのでありがたいです。

—— Backlogを導入したことで、何か変化はありましたか？

全社共通で言えることは、タスクの「見える化」ができるようになったことです。担当者に聞かないとわからない状況から、Backlogを見れば誰でもわかる状態に変化しました。Backlogでは担当者や更新履歴が自動的に記録されますし、優先度に応じたタスクがひと目でわかるので、対応するスピードも向上しました。



プロジェクトの目的やメンバーの役割をWikiに記載することで、プロジェクトメンバー全体で共通認識を持てる

—— 営業部門での効果はいかがですか？

営業部門では、Backlogを活用してお客さまからのお問い合わせやお約束事を一覧化しています。タスクの属人化が解消され、担当者以外でも、優先度を見極めながらの適切な対応が、今までよりも容易になりました。

オンラインセミナー・トライアルのご案内

本資料をご覧ください、メールや電話などのコミュニケーション課題を解決したいと考えた方は是非、Backlogの無料オンラインセミナーや無料トライアルをご利用ください



オンラインセミナーの概要

- ☑ プロジェクト・タスク管理のBacklogとは？
- ☑ Backlogでどんなメリットがあるの？
- ☑ 実際のBacklog画面を見ながら利用シーンを紹介

開催スケジュールはこちら



トライアルの概要

- ☑ 30日間無料で利用できる
- ☑ フォームに情報を入力すると、すぐに開始
- ☑ プランの全機能が使える

無料トライアルはこちら

サービスページはこちら

会社概要

社名	株式会社ヌーラボ
設立	2004年3月
事業内容	プロジェクト管理ツール『Backlog』の開発・運用 ビジュアルコラボレーションツール『Cacoo』の開発・運用 ヌーラボ製品のセキュリティ&ガバナンスを強化する『Nulab Pass』の開発・運用
本社	福岡県福岡市中央区大名一丁目8番6号
国内拠点	東京事務所、京都事務所
海外子会社	Nulab, Inc. (ニューヨーク) Nulab, B.V. (アムステルダム)