



「作業」と「説明」の効率化の両立を実現！ ---

株式会社ベネフィット・ワン様



お客様紹介

株式会社ベネフィット・ワンは、「良いものをより安くより便利に」を企業理念に「サービスの流通創造」を目指して、福利厚生をはじめとする会員制のユーザー課金型サービスマッチングを行っている企業です。

1996年の創業以来、ご利用の会員数は増え続け、現在（2018年）で約750万人のお客様にサービスを提供されており、東証2部へ上場をされています。

本日は、人事部の三橋様、システム開発部の安倍様にご参加いただき、iTutorについてお話を伺いました。

作業工数の削減という課題解決に向けて

当社ではここ数年、システムの入れ替えや新システムの導入がおこなわれ、そのたびに多くの手順書作成やその操作における説明をおこなってまいりました。その中で、これらの作成で繰り返される作業工数や時間の削減、よりわかり易い資料の提供を考え、実現のためのツールを探したのがiTutor導入のきっかけとなります。

まずははじめにツールを探すにあたって、「マニュアル作成」をキーワードにするとともに、「動画」も作れるということもポイントとしました。これは、作成時間を削減するだけにとどまらず、その先にある操作説明を効率化することも考えたからです。

情報収集の結果から3つツールを候補に選び、トライアルを実施しました。

その中で、iTutorは「シンプルで使いやすく、だれでも簡単に作成できる」こと、「ドキュメントだけでなく、動画にも簡単に出力できる」出力の豊富さに優れ、その上「ライセンスの共有ができる」点も使い勝手がよく採用することになりました。

事実、iTutorを導入して1週間もすると思っていたようなコンテンツを簡単に作れるようになりました。

1つのシステムでも役職や部署によって行う操作が異なるため、沢山の資料を作成することが必要でしたが、その作成にかけていた時間を劇的に削減することができました。

具体的には、作成時間は4分の1に短縮され、以前2日間かけて作成していたものを半日で作成できるようになりました。

この結果を得て、人事部門で導入して3か月を経過した後、業務効率化という全社の課題を改善するツールとしてiTutorを他部門に紹介し、現在では営業部門やサポート部門といった多くの部署で導入して、ライセンス数も10以上になっています。

作業の効率化から説明の効率化へ



iTutorは、手順書作成作業の効率化だけでなく、説明における課題も改善してくれるツールでした。

例えば、人事では社内の制度の説明について、以前はシステムの画面遷移をキャプチャしたもの一枚一枚貼りつけて作成したPowerPointの紙の資料を基に担当者がすべてを説明して、システムの利用を促していました。

現在はそれをiTutorで動画を作成することで、事前にユーザーが説明を見る事ができます。動画を前もって見ておくことで、理解を効率的に高めることができます。

また、説明の際にも動画を流して、補足で人が説明することで効率的な説明が可能となりました。特に動画にすることで、今まで以上にわかり易くなったり、見たい時に繰り返し見られるようになったことでシステム利用者の理解を高められているのではないかと思います。今は社内インストラに作成した動画を置いて、ユーザーがいつでも簡単に見られるようにしています。

そのほかにも、営業部門やサポート部門では、お客様への説明をわかり易くすることができ、とても役立っています。

今まで動画にすることは容易ではありませんでした。iTutorを使うことで誰でも簡単に同じようなマニュアルが作成できるということは、業務の標準化にもつながっています。

わかりやすく伝える

コンテンツを作成する時には、見てわかり易いものを心がけています。

システム操作の説明においては、PCでの操作中心となるわけですが、コンテンツを見る人すべてがPC操作を得意という方ばかりではありません。そのため、どうやったら不得手の人にも理解していただけるかということに注意を払っています。

また、ビデオは約2分くらいで終わるような簡潔なものを目指しています。やはり長いと最初の部分は忘れてしましますし、見て飽きさせないようにカテゴリー別で細かくコンテンツを作っています。



説明を聞く前にビデオを事前に見れる環境を提供するだけでも効果は上がるのですが、ゼロから45分から1時間をかけて説明を聞くよりも、確認をしたい点をより明確にして説明を開けるという点でも効果があがっています。

作成時に閲覧者が聞きたいと思う情報を探して編集するだけで、その後のフォローの効率が上がります。そのための編集もiTutorなら簡単にできるのでとても助かります。

今後は、音声を入れたコンテンツ作成してみたいですね。よりわかり易いものになると思いますし、お客様へのサービス向上にも効果があるのではないかと考えています。

また、全社の取り組みとして、さらなる効率化の実現にiTutorは利用可能と考えていますし、これからも活用シーンを社内外で広げていきたいと思います。

会社名	株式会社ベネフィット・ワン
設立	1996年3月15日
本社所在地	〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目6番2号 JOB HUB SQUARE 9階
TEL	03-6870-3800
資本金	15億27百万円(2017年3月末現在)
代表者	代表取締役社長 白石 徳生
URL	https://bs.benefit-one.co.jp/BE-ONE/
事業内容	福利厚生事業 インセンティブ事業 CRM(Customer Relationship Management)事業 ペーパル事業 BTM(Business Travel Management)事業 旅行事業 ヘルスケア事業 コストダウン事業

【お問い合わせ】



株式会社ブルーポート (BluePort, Inc.)

〒102-0072

東京都千代田区飯田橋1-7-3-4F

TEL: 03-3261-0317

FAX: 050-3156-7309

Mail : sales@blue-port.co.jp

<http://www.blue-port.co.jp/>

<http://www.itutor.jp/>