

3日で実現した進捗の見える化 クレーム進捗管理アプリ



ホクショー株式会社 品質管理課 中谷真唯

はじめに

現場から始まるDXは、**若手の力**でも十分に実現できる
特別なIT投資が無くても、業務は**確実に**変えていける





最適なモノの流れを創造する

ホクショー株式会社



● 会社概要

本社所在地:石川県金沢市示野町

従業員数:約351名

● 事業内容

垂直搬送機、仕分け搬送機など物流システム・機器の製造販売
無人搬送車(AGV)やクリーンルーム対応搬送機など

垂直搬送システムシェア率 国内トップシェアの50%

業務内容

所属・経験

品質管理課所属（入社3年目）※アプリ作成時は入社2年目

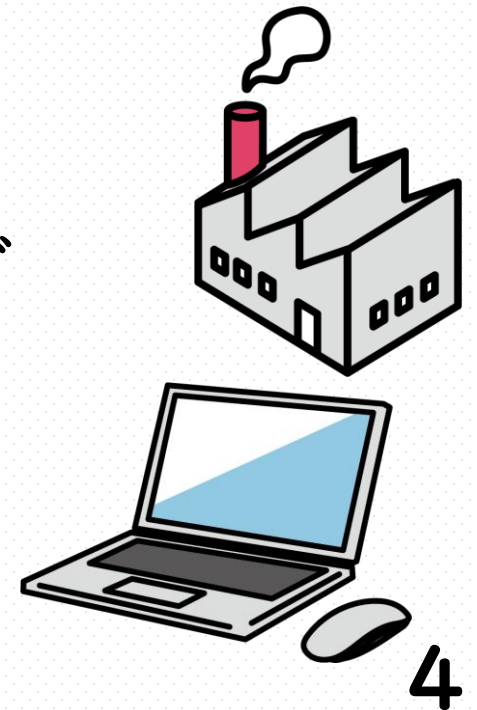
RPA作成実績

18件の自動化を実現！

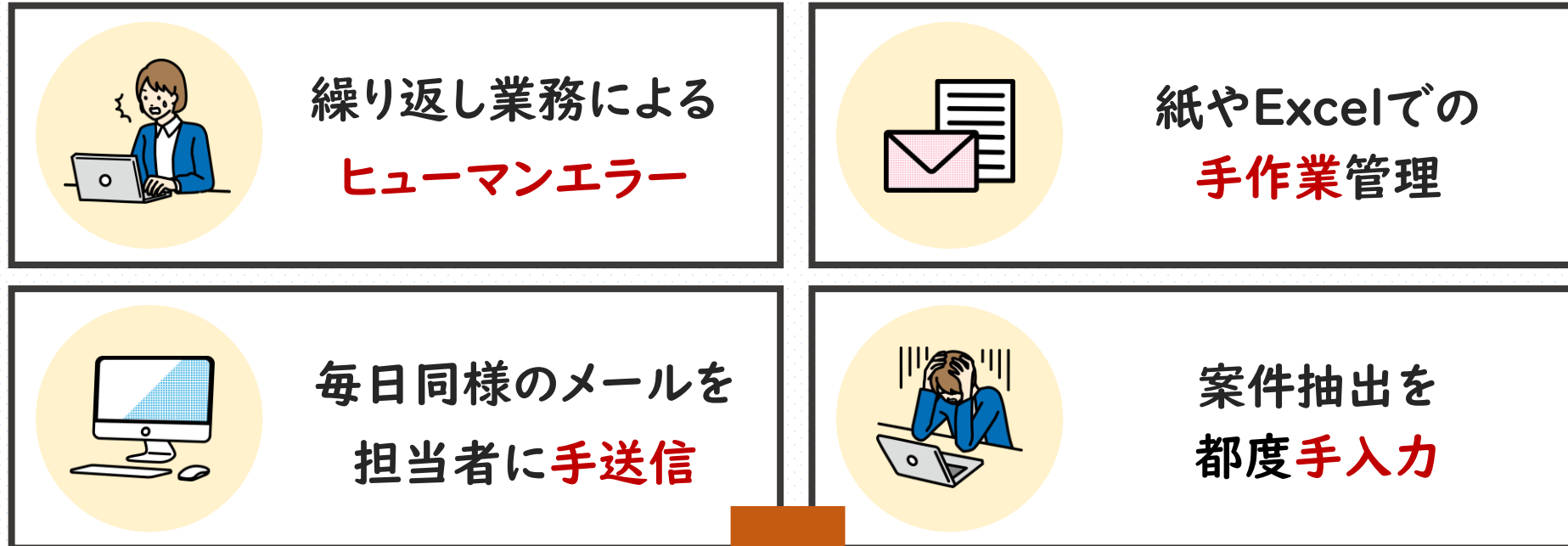
- ① 不具合登録⇒担当営業へ確認メールを自動送信
- ② ExcelをPDF化⇒各物件フォルダへ自動保存 など

IT専門ではなく現場業務の延長で実現

※非情報系学部出身ですが業務改善の中で必要なスキルを取得



研修の参加目的



部署の業務効率化を起点としたDX推進の実践

目次

01

課題について

現状や解決したい課題の詳細

02

アプリについて

作成したアプリの詳細内容やポイントについて

03

期待される効果

アプリ作成によって得られたもの

04

今後の展望

研修で学んだことを今後活かすために

課題について

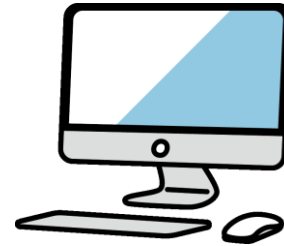
課題について

情報分散と属人化による**進捗管理の不確実性**



クレーム情報が分散し
担当者・進捗の把握が困難

情報分散



属人化により
不在時に対応が滞る

属人化



期限通知が無く
対応漏れや遅延のリスク

期限漏れ

アプリについて

アプリ名: **クレーム進捗管理アプリ**

クレーム物件情報や対応状況、対応完了時を一元管理できる!

使いやすい! 

わかりやすい!

見やすい! 

アプリについて

ポイント1

クレーム物件情報

作成者 *
(自動入力)

クレームNo.

取得 クリア

発生日

入力一つで自動補完

入力時間とミスを削減

納入先名

事業所名

機種名

状況

推定原因

添付ファイル (画像・文書など)

参照 (最大1 GB)

アプリについて

ポイント2

クレームNo.	製造No.	納入先名	事業所名	機種名	発生日	案件状況	対応期限
CL-00017	RE00017					対応完了	2025-12-10
CL-00006	RE00006					対策立案	
CL-00024	RE00024					部品手配	2026-01-02
CL-00023	RE00023					部品手配	2025-12-31
CL-00022	RE00022					対応完了	2025-09-03
CL-00021	RE00021					対策立案	
CL-00020	RE00020					工事日	2025-12-31
CL-00018	RE00018						
CL-00017	RE00017				2025-07-26		
CL-00016	RE00016	P株式会社	静岡工場	パレットカゴ	2025-03-24	工事日	2026-03-26
CL-00014	RE00014	N株式会社	舞浜工場	オートソーターA S S (S3-5)	2025-01-30	部品手配	2026-05-01
CL-00012	RE00012	L株式会社	仙台事業所	CD89	2025-01-01	部品手配	2026-01-01
CL-00010	RE00010	J株式会社	広島工場	MRC	2024-06-18	対応完了	2024-10-10

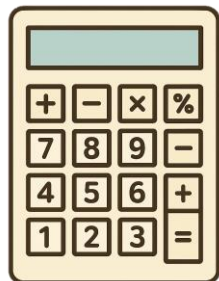
色で優先順位が一目でわかる!

- 初期対応…白色で未対応を明確化
- 進行中…黄色と水色で即発見
- 完了案件…グレーで直感的に完了と判別

案件状況	対応期限
対応完了	2025-12-10
対策立案	
部品手配	2026-01-02
部品手配	2025-12-31
対応完了	2025-09-03
対策立案	
工事日	2025-12-31

ミスしにくいアプリ設計

期日の明確化



+7日後を
自動計算で表示

誤操作防止



状況によって
編集不可設定

データ品質担保



ERROR

未入力の場合は
エラー表示

対応漏れゼロへ



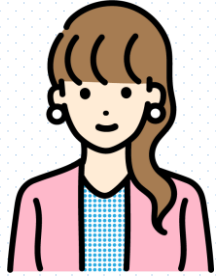
期限の3日前に
リマインダー通知

期待される効果

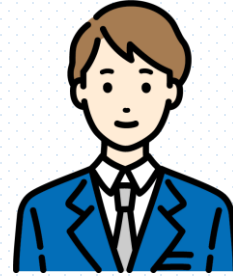
	従来の作業時間	kintone
分類・集計	30分/件	<u>1分</u>
メール進捗管理	10分/件	
対応状況確認	15分/件	

削減時間…54分/件、クレームの月平均…5件 **年間54時間削減**

チームで取組んだこと



クリック数を減らすために
初期値を設定しては？



期限は計算式で自動化しては？

チームで意見を出し合いながら形にしていくプロセス!

チームで意見を出し合う



仕組みを形にする



現場にちゃんと
定着する改善につながる

研修後にチャレンジしたこと



Power Automate 使用

フロー名: **品パト対象物件 自動抽出システム**

ポイント1

ボタン1つで完了!

ポイント2

対象のリストを30秒で作成可能!

ポイント3

手入力によるミスが無くなる!

今後の展望

現場の声・他部署展開



現場の「もっと便利」を
広く届けられるようにする!

データ活用・品質向上



品質向上に繋がる
運用へ発展させたい!

まとめ

横展開可能



他の部署や
他の業務にも展開可能

削減効果



試算では
年間54時間削減効果

3日で試作



課題の整理から着手
3日でアプリ完成!

重要なのは…

小さく検証・使いやすい形・仕組みを再利用