プロジェクト管理・タスク管理のクラウドサービス

MY REDMINE

導　入　事　例

hosting.redmine.jp/casestudy/

ISHIDA

ユウクリ

JAL GROUP
JAL INFOTEC

CAICA

TSH 東京システムハウス株式会社

JPX
JAPAN EXCHANGE GROUP

Marubeni
IT Solutions

ALCONIX

VALTES
FOR QUALITY CONFIDENCE

ITCS

Artisan
アーティサン株式会社

Navix Global Network Co.,Ltd.

NORITZ

Highware

blueOmega

セントラル硝子株式会社

NaCl
オープンソース・フロンティア
ネットワーク応用通信研究所

Juppo

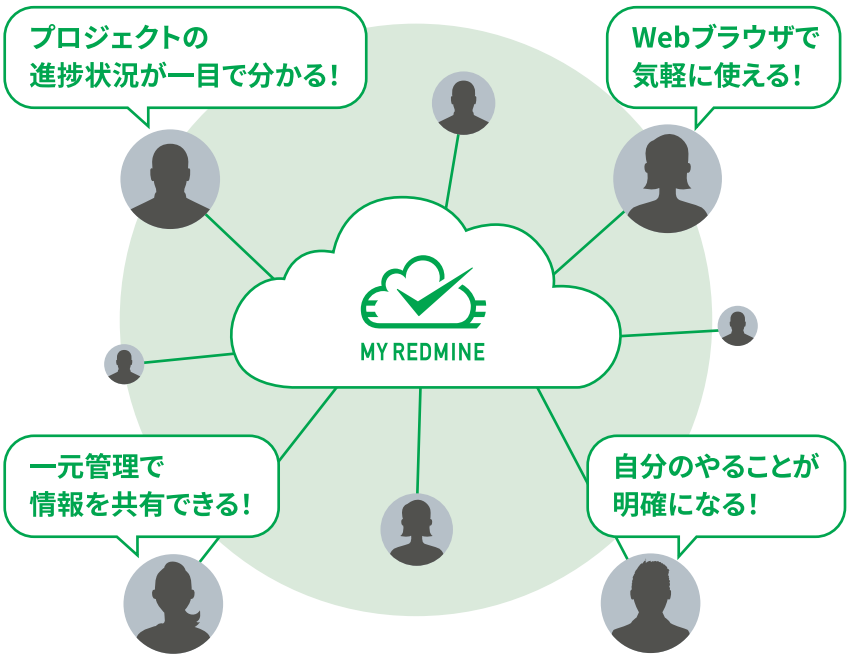
LAUREL

MY REDMINE とは

プロジェクト管理ツールRedmineのクラウドサービス

オープンソースのプロジェクト管理ソフトウェアRedmineをインターネット上で利用できるクラウドサービスです。

システム開発やウェブ制作などのプロジェクト管理やバグ管理などに利用されています。



本冊子では、プロジェクト管理ツールの「Redmine」のクラウドサービスである
My Redmineをご利用になっている企業様のご利用例をご紹介します。

目　次

オンプレミスの環境からクラウドサービスへ移行
MyRedmineで開発テストの状況を見える化し、お客様と共有

株式会社ジュッポーワークス様 …… 6

Redmineが保守契約先とのコミュニケーションをお手軽に
双方の無駄な作業を減らし本来の仕事に集中

株式会社ITCS様 …… 8

エクセルによるプロジェクト管理の問題を解消
クラウドサービス「My Redmine」でスモールスタート!

セントラル硝子株式会社様 …… 10

技術資料を公開し、いつでもどこでも学習できる環境を整備
My Redmineで離れた拠点の社員とコミュニケーション

株式会社カイカ様 …… 12

長期的なお客様との情報共有をクラウドサービスで実現
はじめてのお客様でも使えるシンプルな画面を工夫

株式会社JALインフォテック様 …… 14

長期的なお客様との情報共有をクラウドサービスで実現
はじめてのお客様でも使えるシンプルな画面を工夫

株式会社ナビックスグローバルネットワーク様 …… 16

「My Redmine」でWeb制作の発注から納品まで
委託先クリエイターへの請求業務の効率アップ

株式会社ユウクリ様 …… 18

テスト結果の不具合報告などお客様とのやりとりを円滑に
IPアドレス制限で特定のお客様だけアクセス可能に

バルテス株式会社様 …… 20

離れた拠点の三者間で情報共有がスムーズに
検索のスピードが上がり、問い合わせ内容の質が向上

株式会社東京証券取引所様 …… 22

自社運用していた複数のRedmineをすべて「My Redmine」へ無料で移行
サーバのアップデートなど煩わしい作業を解消し、管理者の負担を軽減

東京システムハウス株式会社様 …… 24

「My Redmine」の導入でテレワークの社員やパートナー企業との
やりとりがスムーズに。ガントチャートで案件全体を把握できるよう工夫

システムアトリエ ブルーオメガ様 …… 26

メールとExcelによる管理から脱却、開発ベンダーとのやりとりが円滑に
情報システム部のメンバー全員で棚卸しすることで健全な運用に

アルコニックス株式会社様 …… 28

沖縄-東京の離れた拠点間におけるシステム開発をMy Redmineで管理
リモート環境でもメンバーのタスクを進捗を把握し早めのフォロー

アーティサン株式会社様 …… 30

社内外の業務をMy Redmineで一元管理
最初に運用ルールをチケットで提示し、お客様とのやりとりを円滑化

ハイウエア株式会社様 …… 32

オンプレミスのRedmineからMy Redmineへ移行。レスポンスの悩みを解消
メンテナンスフリーで最新バージョンに追従できる

丸紅ITソリューションズ株式会社様 …… 34

My Redmine導入により鮮度・解像度が低かったプロジェクトの
全体像が明確化。社内、社外含め情報共有のスピードが大幅に向上

株式会社イシダテック様 …… 36

NORITZ

My Redmine導入により仕様決定のプロセスも逃さず記録
埋もれていた情報を掘り起こし品質向上と開発の効率化に成功

株式会社ノーリツ様 …… 38

NaCl
オープンソース・フロンティア
ネットワーク応用通信研究所

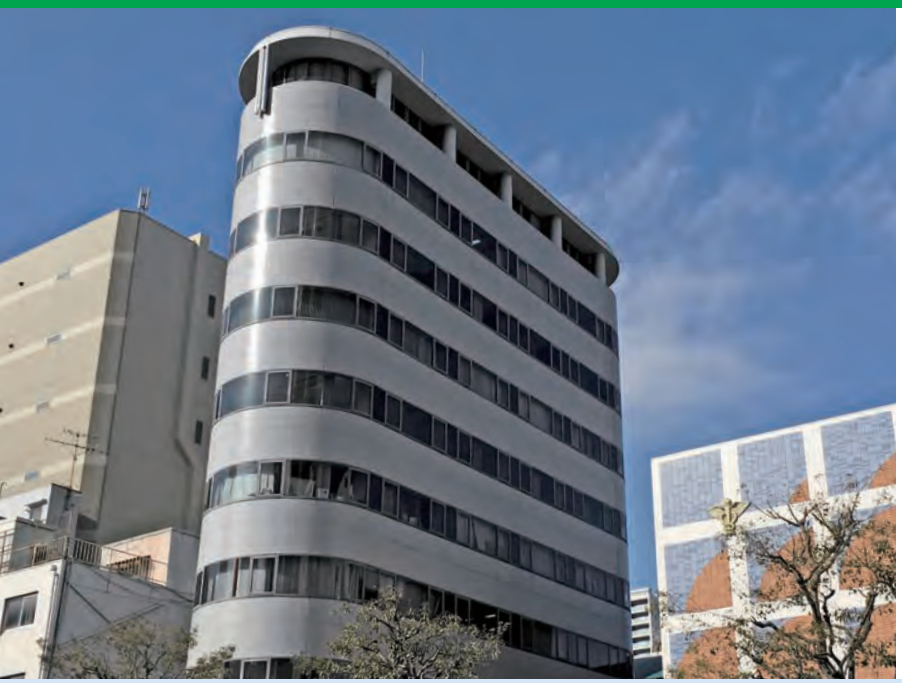
オープンソースの理念を体現している数少ないクラウドサービス「My Redmine」
保守運用コストの削減とプロジェクト管理の効率化に大いに貢献

株式会社ネットワーク応用通信研究所様 …… 40

LAUREL

海外代理店のサポートでMy Redmineを採用
導入後「2営業日以内に対応着手90%」の目標を達成

ローレルバンクマシン株式会社様 …… 42



企　業　紹　介

Juppo

社　　名 ：(株) ジュッポーワークス
代 表 者 ：代表取締役社長　寺戸 美香子
所 在 地 ：大阪市北区松ヶ枝町 1-39　東天満エンビィビル 4F
設　　立 ：1994 年9月
事業内容 ：FileMaker プラットフォームを用いたカスタム App、小・中・大規模の高度な基幹系連携システムや Web DB ソリューション
従業員数 ：25 名
U R L ：http://www.juppo.co.jp/

• オンプレミスの環境からクラウドサービスへ移行
• MyRedmineで開発テストの状況を見える化し、お客様と共有

取締役　ソリューション開発部長　永井様

株式会社ジュッポーワークス様は、1994 年に創業し、IT ソリューションを提供している会社です。中核事業である FileMaker プラットフォームを用いたカスタム App を 1997 年より提供しています。また、ファイルメーカー社が認定する FileMaker Business Alliance（FBA）の中でも日本国内では 5 社しかない Platinum に認定されています。

その実績も非常に多く、医療・サービス・流通・製造・食品など多岐に渡っています。

FileMaker
An Apple Subsidiary
Business Alliance
Platinum
ファイルメーカー ®

FileMaker プラットフォームの開発現場にプロジェクト管理の「My Redmine」を導入した、取締役ソリューション開発部長の永井様にお話を伺いました。

FileMaker、ファイルメーカー、およびファイルフォルダロゴは、米国およびその他の国における FileMaker, Inc. の登録商標もしくは商標です。

FileMaker プラットフォームの専門家として様々な業種にソリューションを提供

どのような業務を担当されていらっしゃいますか？

http://www.filemaker.com/jp/

当社は、主に FileMaker プラットフォームを用いたソリューションビジネスを提供しています。私自身は、お客様と打ち合わせをしたり、受注した案件の開発管理を行っています。その他、FileMaker Pro のトレーニング講師を務めたり、イベントのスピーカーやワークショップのファシリテーターなどをすることもあります。

FileMaker Pro は柔軟な開発ができるデータベースソフトウェアで、世界中で利用されていますが、日本での導入が多く、世界全体のライセンス数のうち、日本だけで全体の25%を占めていると言われています。

また、その特性は大規模なエンタープライズ向けではなく、部門単位での利用に適しています。全社的に運用できる大規模なデータベースも設計できるのですが、利用に向いているのは中小規模でのご利用です。

業種としては医療系での導入が多く、診療科単位でのお問い合わせが多いです。ライセンスの約20%が医療関係で利用されていると言われています。

システムのテスト結果を見える化したい

導入前のプロジェクト管理について教えていただけますか？

まず、FileMaker プラットフォームを用いた開発について説明します。仕様等によっても異なりますが、基本的に中規模クラスまでの案件であれば、担当する開発者は1名です。協業作業は基本的になく、開発者とお客様と1対1でのやりとりになります。

開発は、GUI の画面でテーブルなどを定義したり、検索のボタンを配置することでシステムができあがっていきます。言語系に比べると、一発目のプロトタイプをお客様に提示するまでが早いと思います。

プロトタイプができると、お客様と画面を見ながら仕様を詰めていくという手法が多いです。作っては確認、作っては確認です。このようにFileMaker プラットフォームは、ユーザ視点で開発ができるのが特長です。

開発後、当然のことながらテストを実施しますが、そのテストをマネジメントするツールは使用していませんでした。

あるとき、大規模なプロジェクトを受注し、お客様から「社内でどういうテストをしているのかプロセスを見える化してほしい」という要望がありました。

オンプレミスの環境から クラウドサービスの「My Redmine」へ移行

どのようなきっかけで「My Redmine」を導入されたのですか？

そのときの当社の担当者がサーバを調達し、オープンソースの Redmine をインストールをして、テストのマネジメントをすることにしました。お客様にもその Redmine にアクセスしてもらい運用しました。

しかし、Redmine を立ち上げた担当者が退職することになり、案件を引き継ぐ必要が出てきました。Redmine にはチケットのほか wiki などにも膨大な仕様を保存していました。

サーバ管理の問題もありましたので Redmine をホスティングしている業者を探し、オンプレミスの Redmine のデータをクラウドサービスである「My Redmine」に移行することにしました。それが「My Redmine」を導入したきっかけです。

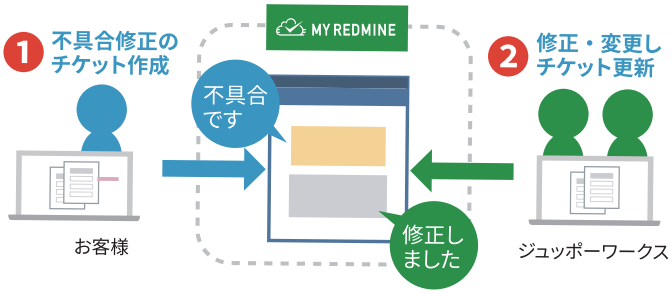
実は導入当初は引き継いだお客様の情報をアーカイブ（完了したプロジェクトを削除せずに残しておきたい場合、非表示にすること）するためだけに使用するつもりでした。

一つひとつのタスクが不具合なのかご要望なのかが明確になった

「My Redmine」をどのように運用されていますか？

「My Redmine」の契約後、別のお客様の大規模なプロジェクトを受注しました。複数人で開発するため、お客様との情報共有の必要性を感じ、導入していた「My Redmine」を使っていくことにしました。

利用方法としては、プロジェクト全体のタスク管理ではなく、システムのレビューをお客様にお願いしたときに、動作の不具合や仕様の齟齬についてのフィードバックを「My Redmine」で新規にチケットを作成して頂くようにお願いしました。お客様で作成されたチケットを当社で対応し、再びお客様にフィードバックし、解決したものは終了していくという使い方です。



「My Redmine」での情報共有は、一つひとつのタスクがお客様のご要望なのか、仕様の齟齬によるものかをお互いに判断できる材料としても役に立っています。

また、お客様と定期的に打ち合わせをすることが難しく、頻繁にやりとりする時間がとれない場合でもお客様のタイミングで「My Redmine」を操作をしてもらい、お客様からの報告を頂いてこちらが作業するフローは効率的で良いと感じています。

表計算ソフトから「My Redmine」へ

「My Redmine」のご利用のメリットは何でしょうか？

以前は表計算ソフトを使って課題を管理していましたが、機能の修正やレビュー後の修正のフィードバックをやりはじめたらどちらが主体でどちらが更新したものなのかが分からなくなります。それぞれが更新してメールに添付していくと、情報も分散してしまい、どれがいったい最新版なのか分からなくなってきます。複数人で開発する大規模なプロジェクトについては、「My Redmine」を利用することで、情報を一元管理でき、履歴も明確になるので、お互いの進捗管理の手間が軽減されたと思います。

また、予定工数の管理ができるので便利だと思います。プロジェクトの期間が1年や2年に渡る長期のものを見積るのに、人の割り当てをしたり、フェーズごとに開発する機能を分割したりするときに、工数を見ながらスケジュールを作れるので重宝しています。

部分的な利用からプロジェクト全体の管理に

今後のご利用について教えて頂けますでしょうか？

早く色々と使いたいなと思っているのが実際のところです。例えば wiki の活用などは十分ではないと思っています。チケットやガントチャート以外の機能も駆使して今後はプロジェクト全体のタスク管理にも利用していく考えです。

ありがとうございました

企　業　紹　介

ITCS

社　　名：株式会社 ITCS
代 表 者：代表取締役　深見　和久
所 在 地：名古屋市中村区名駅南 1-17-29
　　広小路 ES ビル 8F
設　　立：1995 年 10 月
事業内容：パッケージソフト／クラウドサービス／海外オフショア開発
従業員数：52 名　子会社含め 76 名
　　（2016 年 04 月現在）
U R L ：http://www.itcs.jp/

• Redmineが保守契約先とのコミュニケーションをお手軽に
• 双方の無駄な作業を減らし本来の仕事に集中

本社を名古屋市におく株式会社 ITCS 様をお伺いし「My Redmine」についてお聞きしました。

業務統合フロントエンド
manageOZO

株式会社 ITCS 様は、労務管理や経理管理を行う自社製品の「manageOZO」の開発・販売を行う SIer 様です。オンプレミス版、クラウド版を提供し「manageOZO」をプラットフォームにお客様ごとに最適なアプリ開発等の業務行っていらっしゃいます。また、ベトナムの子会社でオフショア開発も行っており、低コストでスピーディなシステム開発を行なわれています。

第 1 ソリューション部　部長　横山　正樹様

ガントチャートでタスク管理をしたい若手社員らによる利用がきっかけとなって

Redmine ガントチャートの画面イメージ

ファーエンドテクノロジーのサービスの利用前から社内サーバに Redmine をインストールして使用していました。もともと若い社員たちがガントチャートを使ってプロジェクトのタスク管理していこうと使い始めたのが最初だっだと思います。導入時期は 2009 年頃でバージョン 1.3 です。ガントチャートを引いた WBS を全部 Redmine のチケットに落とし込んで担当を割り当てていました。

しかし、当時は使い方を良く理解していませんでした。プロジェクトの規模も小さくて、1人2人でやっている分には Redmine を駆使しなくても問題がなかったからです。

次第に複数人でのチーム開発をしていくことが増えてくると、前工程、後工程で対応者が変わってくると、「担当が誰」で、「どうなっているのか」が管理者として見やすいことに後から気がつきました。ガントチャートを見て進捗を管理したり、活動を見て動いていない部分をチェックするなど、とても使いやすいと感じています。プロジェクトチームとしてある程度人数が多くなると非常に活用の幅が広がりました。

また、ソースコード管理の Subversion との連携やテスト管理ツール等が Redmine と連携できます。Redmine をきっかけに様々な開発ツールを駆使すると、作業ミスもなくなり、ある程度人力に頼ることなく、使い方ができるんだなということが徐々にわかってきて色々なことが Redmine で管理できそうだという可能性を感じてます。

また、現在ではシステム開発のプロジェクト管理に使用するほか、経営層における課題管理にも活用してます。

メール添付のわずらわしさを解消したい

ファーエンドテクノロジーの「MyRedmine」サービスを利用したきっかけは、2013 年ごろに弊社が保守サービスを受託しているお客様から何か良いコミュニケーションツールがないかと打診されたことがきっかけです。

保守の中でシステムに関する調査依頼やお問い合わせ、作業依頼やそれに係る見積などの依頼を受けることがありますが、Redmine を利用する以前は、これらのやりとり全てが紙ベースだったんです。

作業を依頼されるドキュメントをメール添付で受領します。受領後は、受領完了とその対応方法について記した、ドキュメントを添付して回答するといったフローでした。

このようなやりとりを5年間続けていました。今考えるとよくやっていたなと思うのですが、それらのやりとりに係る作業時間がどうにかならないかなと私たちも思っていたのです。

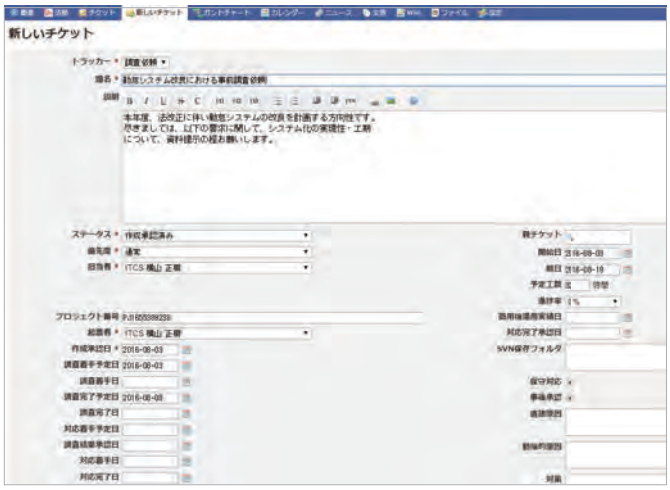
そこで、以前より使用していた Redmine をコミュニケーションツールとしてお客様に提案することにいたしました。

Redmine でこれまで依頼されなかった細かなタスクも簡単に依頼できる関係を構築

実は、先方にも Redmine を使用している方がいらっしゃったこともあり、運用ルールをスムーズに策定することができました。基本的には、この時策定したマニュアルが基となっており、他の保守のお客様の運用にも活用しています。

やはり、紙（メール添付）でやりとりするより Redmine でのやりとりがお手軽感があると思います。これは保守先のお客様も感じていると思います。紙だと面倒だなとこれまで依頼されなかったような細かな作業依頼も Redmine なら気軽に依頼することができます。「急ぎではない」「重要ではない」といったタスクの依頼について、Redmine だと心理的な障壁が低くなりご依頼を頂くことが増えたと感じています。その結果、対応漏れなどがなくなってきていると思います。

そのような効果もあり、お客様も当初ひとつの部署からのご利用でしたが、活動範囲が広がって、現在では三つの部署で「MyRedmine」を活用して、保守のやりとりをするようになっています。



ご利用中の「My Redmine」の画面イメージ

ホスティングサービス利用でコスト低

ホスティングサービスを利用することは、コストパフォーマンスも良いと思います。導入するにあたり、お客様にサーバを設置することも考えましたが、外部からのアクセスを許可しなければならないなどセキュリティの面で難しい面がありました。

また、ITCS の社内にサーバをたてる案もありましたが、やはりこちらもイニシャルコストやサーバ等のメンテナンスやバージョンアップへの対応を行うことについて社内のリソースを奪われてしまうなどのランニングのコストも多いと考えました。

自分たちとしては、本業のシステム開発に注力したいと考えているので、セキュリティもしっかりしている Redmine をホスティングしている専門の会社に依頼した方が良いだろうという結論に至りました。

規模小のプロジェクトも Redmine で管理

ある保守契約先のお客様を例にすると Redmine の活用については、平均して年間 400 チケット程度です。１日につき約１チケットです。プロジェクト立ち上げ時期やシステムのリリース間際などは、バグの修正などチケットの発行が多くなります。

また、社内における Redmine の活用については、なるべく小さな案件でも Redmine を利用することにしています。

小さいプロジェクトにおいては、実は Redmine を使用しなくても上手くいくこともあります。Redmine を使わずにうまくいくことも特に悪いことだとは思っていません。しかし、小規模案件で Redmine を使用していないスムーズに行かない場合を振り返ると、計画をきちんと立てられていないことが多いです。うまくいかないと、結局リカバリーする必要が出てきます。得てして、計画の見積が甘いことが原因です。きちんと計画した WBS を Redmine に落とし込めば適切に管理できると思います。

「My Redmine」利用で保守先様にもメリット

新規のお客様の例ですが、「MyRedmine」をコミュニケーションツールとして提案させて頂きました。プロジェクトが始まると「基本設計の仕様書をください」とか「テストデータください」というやりとりを、メールで行うのが常でしたが、メールだと色々な他の業務と混在してしまいます。そこで、お客様にクラウドサービスである「MyRedmine」で保守の管理をさせてくださいとお願いをしました。お客様は、Redmine のご利用は初めてだったのですが、結果的には、非常に喜んで頂けました。

当社としても Redmine の使用については、だいぶこなれてきているので、今後も大規模プロジェクトについては、Redmine を活用していきたいと思っています。

ありがとうございました

企　業　紹　介

セントラル硝子株式会社

社　　名：セントラル硝子株式会社
代 表 者：代表取締役 社長執行役員 皿澤 修一
所 在 地：東京都千代田区神田錦町 3 丁目 7 番地 1（興和一橋ビル）
設　　立：1936 年 10 月 10 日
事業内容：建築・住宅用ガラス、自動車用ガラス、情報・電子産業用ガラス、化学品、ファインケミカル、肥料、ガラス繊維ほか
従業員数：連結：7,052 人
　　単体：1,645 人
U R L ：https://www.cgco.co.jp/

・エクセルによるプロジェクト管理の問題を解消
・SaaS サービス「My Redmine」でスモールスタート！

セントラル硝子株式会社様は1936年にソーダ製品の生産販売する企業として設立されました。ガラス事業、ファインケミカル事業を経て、現在は「環境・エネルギー」の分野においても成長を続けられています。発展し続けるセントラル硝子様にお伺いいたしました。

全世界に 23 社
欧米メーカー・研究機関と提携

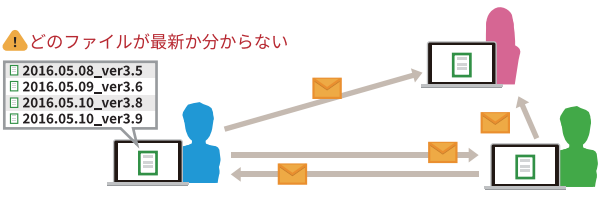
情報システム部インフラグループ様では、セントラル硝子グループの生産管理システム以外のサーバや端末関係の基盤を整備されています。国内では、本社と宇部工場そして松阪工場に情報システム部の拠点があります。海外にも子会社や関連会社があり、今後は海外の情報システム部関係者も含めグローバルな連携を図られているところです。

セントラル硝子株式会社　情報システム部　阿波部長（左）、明石課長（中央）
ファーエンドテクノロジー　代表　前田（右）

メンバーから悲鳴
ファイル更新のたびに全員にメール

「My Redmine」を利用する以前のプロジェクト管理では、エクセルで工程管理や課題管理について管理していました。

プロジェクトは社外のメンバーも含め小さなものでは 3 名、大きなもので 20 名くらいで構成しています。部内のプロジェクト管理はファイルサーバでのファイル共有が可能でしたが、他社メンバーを含むプロジェクトにおいては、エクセルファイルの更新の度に、全てのメンバーにメール添付していました。巨大な添付ファイルを暗号化・パスワード付 ZIP にして行う膨大なメールでのやり取りでプロジェクトメンバー全員が悲鳴を上げていました。



エクセルによるプロジェクト管理を
問題と意識していなかった

情報システム部　明石課長

ファイル名にバージョンや日付をつけて更新していたのですが、しばしば最新版が重複したり、行方不明になったりすることがありました。WBS 等のスケジュールなどもデグレードが発生したり、ファイルのバージョンが違っていることで、お互いの意思疎通ができないなどの事案が度々ありました。

当時は、エクセルで課題管理をすることを前提としていて、エクセルによるプロジェクト管理以外に方法がないと思っていました。問題は起きていたけど、問題と思っていなかった。「こんなこともあるよね。お互い気をつけよう」という感じでした。

SaaS の Redmine 利用で委託先企業とも情報共有を簡単に

最初に調べはじめたのは、WBS等について工数を自動で計算したり、ガントチャートを生成するものがないかなど現状よりもっとより良いエクセルベースのツールがないかと模索していました。調べていくうちにエクセルではなく、チケット駆動型のオープンソースソフトウェア（OSS）があることが分かり、チケット駆動型のOSSツールで管理する手法について調査を行いました。

しかし、OSSの稼働環境であるLinuxサーバの運用知識が乏しく、プレ導入で自部署にあったノートパソコンにLinuxをインストールして他のプロジェクト管理ツールのMantisを検証したりしていました。調査を進めていくと要望が膨らみ、ガントチャートが自動で作成されたり、進捗管理できたり、雷線の表示できるなど、機能的なもので良いものがないかと調べていたところプロジェクト管理ツールのRedmineがあることが分かりました。そして、SaaSで提供してくれるファーエンドテクノロジーのホスティングサービス「My Redmine」に辿り着きました。

エクセルで行ってきた管理がインターネット上でできるなら社外のメンバーとも情報共有がうまくいき、ファイルの行き違いなどの問題が解消できるのではと考えました。

情シス以外の営業や経理のメンバーも使用

導入時、クラウドサービスである SaaS で管理する事に不安を訴えるメンバーもいましたが、セキュリティ対策がなされていることと、運用面で登録する内容に十分注意する事で管理出来ると説明し、社内で導入することにしました。

ホスティングサービスである「My Redmine」の導入後は、情報システムのメンバーは全員使っています。社外の担当者とも簡単に情報共有することができるので「My Redmine」の導入はメリットが大きいと感じています。導入してすぐというわけではありませんでしたが、導入に懐疑的だったメンバーにも良いと感じて頂けました。今では、何か事案があれば、Redmine で管理するようにと言われるまでになりました。

プロジェクトによってはシステム開発や課題の抽出のために経理や営業のメンバーが加わったり、社外の方もプロジェクトに加わっていることがあります。Redmine に詳しくないメンバーもいますが、直感的にわかるようにチケット画面を構成しているので問題なく使用できています。

ある程度の規模のプロジェクトについては、Redmine で管理することが多いのですが、プロジェクトを組んでいなくても、Redmine に登録して案件管理することも増えてきました。現在、年平均では、3,000〜4,000 件のチケットを発行しています。

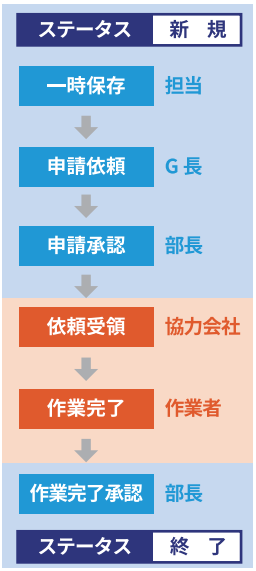
カスタムフィールドで状態遷移を管理役職ごとにカスタムクエリを設定

標準項目以外にカスタムフィールドが容易に利用出来る点やロールによるアクセス権の設定が非常に有効的に活用しています。弊社では、一般ユーザがチケットやコメントを削除出来ない様に設定し、カスタム項目で遷移状態や履歴を管理しています。

状態遷移は、「ステータス」で管理できますが、標準フィールドで用意されている「ステータス」以外の文言を使いたい場合や、標準フィールドよりも上部に設置したい場合などは、標準フィールドで用意されているものであってもカスタムフィールドを使うことがあります。

例として、一部のサーバを社外のデータセンターに管理を委託しているのですが、特権 ID の発行に Redmine を活用しています。

「一時保存」、「申請依頼」、「申請承認」、「依頼受領」、「作業完了」、「作業完了承認」の項目をチケットに、”状態遷移”というカスタムフィールドで用意しています。プロジェクトメンバーなら誰でもチケットを更新出来る状態ですが、チケットの削除やコメントの更新が出来ない様にアクセス権を設定しているので、状態遷移が履歴として残る仕組みにしています。各レベル（部長、G 長、担当、協力会社、作業者等）はそれぞれの状態遷移の一覧をカスタムクエリで準備しており、必要に応じてカスタムクエリで自分が処理しなくてはならないチケットの確認をしてもらっています。



コストパフォーマンスに優れている「My Redmine」でスモールスタート

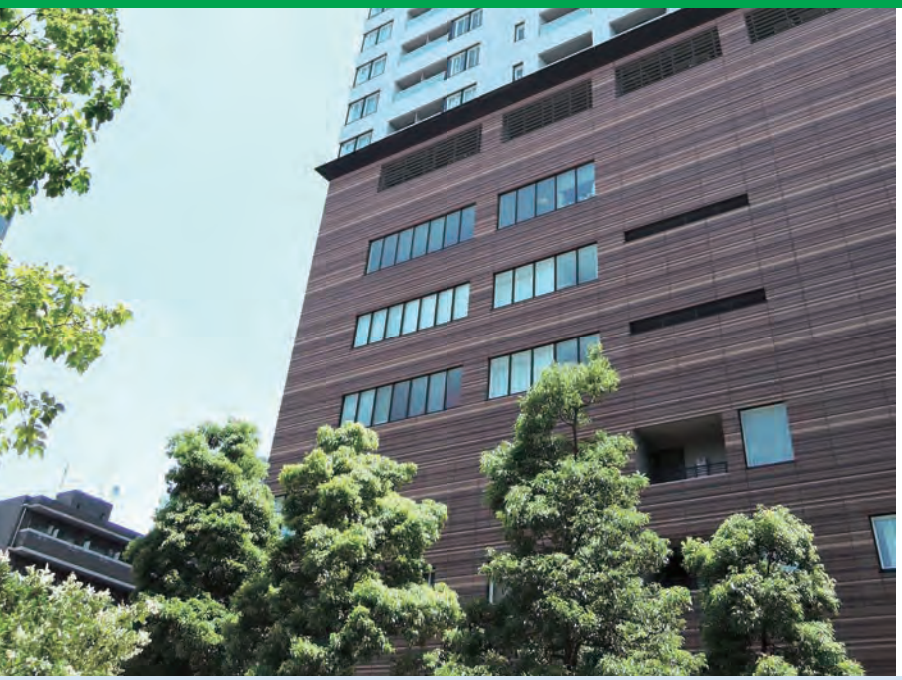
「My Redmine」はコストパフォーマンスが優れている点が気に入っています。導入前、エクセルで運用できているところに新たな投資を行うことについて、社内で承認を得ることは簡単ではないので、できるかぎりスモールスタートしたいと考えていました。OSS とはいえノートパソコンに Redmine をインストールして実業務を行うことは現実的ではありません。バックアップ等も含めある程度信頼性を持って実行したかったので比較的低価格で SaaS のサービスを利用できることはとてもありがたいことです。

また、社内で運用することを考えたとき、サーバを用意したり、協力会社がアクセスできるように設定する必要があります。実質、それらの運用に社内のリソースを利用しても「My Redmine」の月額料の 8,000 円では収まらないと思います。

今後のご利用や改善点について

MyRedmine のサービスの一つである Subversion を上手く活用出来ていないのでもっと積極的に利用していきたいと思います。他社へ保守をお願いしている基幹システムの ERP などフォーマットや仕様書等を Subversion で運用出来れば差分も含めたバージョン管理が充実していくと思います。

ありがとうございました



企　業　紹　介

CAICA

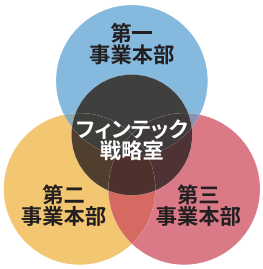
社　　名：株式会社カイカ
代 表 者：CEO 代表取締役会長　八木 隆二
　　COO 代表取締役社長　牛 雨
所 在 地：東京都目黒区大橋一丁目 5 番 1 号
　　（クロスエアタワー 8 階）
設　　立：1989 年 7 月 14 日
事業内容：システム開発事業
従業員数：411 名
U R L ：http://www.caica.jp/

• 技術資料を公開し、いつでもどこでも学習できる環境を整備
• My Redmine で離れた拠点の社員とコミュニケーション

第二事業本部　第二ソリューション部長　坂本様
同マネージャー　小出様

株式会社カイカ様は、金融、証券、E コマース等のシステム開発を行う企業様です。創業当時から中国におけるオフショア開発も行っています。

また、国内の金融機関向けのシステム開発の実績が豊富で、金融関連のシステム開発に強みを持つ会社です。近年は国内におけるのシステム開発体制を強化しています。



2016 年からは、金融関連のシステム開発の経験を活かし、フィンテック市場にも参入し積極的な投資や開発を行っています。2020 年にはフィンテック関連ビジネスの売上高を全体の30パーセントにあたる 120 億円に成長させる目標を掲げています。

第二事業本部第二ソリューション部長の坂本様、同部マネージャーの小出様にお話を伺いました。

オンサイト開発により100名強の社員がお客様に常駐

My Redmine をご利用前の状況や課題について教えていただけますでしょうか？

弊社の開発部門は第一、第二、第三事業本部とフィンテック戦略室の部門に分かれています。わたしたちの所属する第二事業本部では主に「流通」、「e コマース」、「医療」、「金融」分野のシステム開発を行っています。部内には、約 130 名のエンジニアが在籍していますが、そのうちの約 100 名がお客様先に常駐するオンサイト開発を行っています。

「My Redmine」導入以前の課題は、システム開発においてお客様から「プロジェクトの進捗遅れ」や「トラブル」等のご連絡が、ある日突然マネージャーに届くということが発生していました。それらのインシデントに対し、マネージャーやリーダーが対応に日々追われるということがありました。

そのような事態に陥る前にプロジェクトの進捗状況や日々の仕事に関する情報を把握できれば、このような事態は防げるのではないかと考えました。

Redmine は使いやすいと話す坂本部長

クラウドサービスの利用で拠点が離れている社員も週報の入力が可能

「My Redmine」を利用することのメリットはなんでしょうか？

クラウドサービスである「My Redmine」を導入することにより週報を報告してもらうようにしました。報告のために、常駐先での勤務終え、会社に戻って、対面で報告するなど煩わしいことをする必要もありません。

弊社のように社員の拠点が離れている場合、クラウドサービスは本当に便利だと思います。ウェブブラウザがあれば閲覧することができるので、セキュリティルールに準じた範囲内であれば、常駐先からでも社員は「My Redmine」にアクセスできます。

「My Redmine」の管理者である PMO の小出様

カスタムフィールドで定量的な品質管理

具体的なご利用状況を教えて頂けますでしょうか？

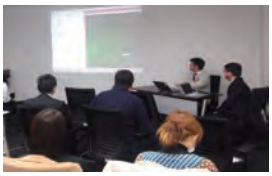
いくつかのケースを想定したプロジェクトやチケットのサンプルを社内で公開しています。モデルケースを設定した上で内部の技術者に開示している WBS のチケット例では、開始条件 / 終了条件 / プロセスの区切り方を、出来るだけ共通フレーム 2013 や CMMI に沿ったようにしています。

また、図のチケットの例は、テストインシデントレポートのサンプルですが、testlink と連動してテストのバグを記録する仕組みを利用する場合をデモとして公開しています。欠陥内容や工程などが、定量的に評価できるように、カスタムフィールドでリストを使用しています。関係者への報告時は、このデータをグラフ化します。このような使い方をするメリットは、最初もしくは欠陥原因がわかったときにチケットに残しておけば、報告時に関係者に聞いてまわる必要が無くなることです。

テストインシデントレポートの例

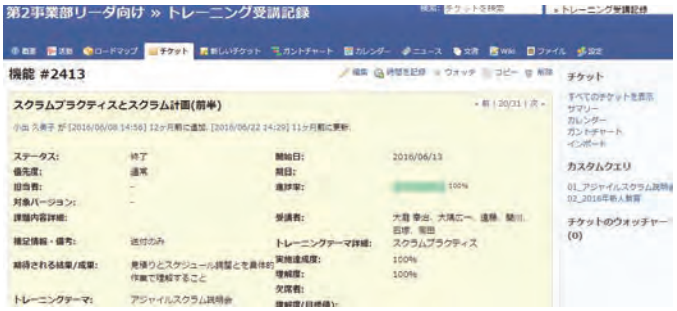
社員向けの技術研修を社内で開催

プロジェクト管理以外にも利用されていらっしゃいますか？

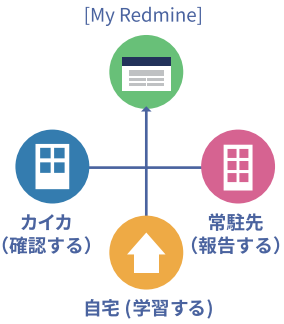


導入当初は、プロジェクト管理のために導入したのですが、「My Redmine」を使って社内の技術教育にも利用できないかと考えました。

対面型の講義の「座談会」や集合研修の講習会を開催しています。受講内容と実施の記録を「My Redmine」に登録しています。講義のアンケートも集計し、次の講習会にフィードバックするようにしています。



技術教育の記録の例



一方で、自宅の遠い社員や出向いている企業様の場所が遠いなど、全員が参加しやすい状況ではありません。勤務を終え、わざわざ会社に戻り受講するのも大変です。

教育の機会は平等に提供したいと思い、空いている時間や自宅からでも見れるように「My Redmine」で技術教育のコンテンツを共有することにしました。

仕事中でも、「ちょっと困った」というときに「My Redmine」を見れば、情報が載っています。「My Redmine」で一元管理しているので、書籍を開いたり、サイトをあちこち探しまわる手間も省けます。

あまり経験のない社員のケースとして、聞けば分かることであっても聞けずに悩みとして抱え込むことがあります。例えばアジャイル開発は、ウォーターフォールしかやったことがない人にとっては難しい手法です。そのような社員のために、「アジャイル開発ではこういうルールで開発しましょう」といった資料を「My Redmine」で開示しています。

社員からの質問事項も講師宛にチケットを発行することで受け付けており、双方向の教育を実現しています。自己研鑽のために勉強したいという意欲を会社も支援しています。

「My Redmine」でコミュニケーション

今後のご利用について教えて頂けますでしょうか？

技術教育をこれからも継続していきます。拠点の離れた社員同士がやわらかくコミュニケーションをとるために「My Redmine」を活用して、ベテランも新人も利用しやすい環境を作り、社員に楽しんでもらえるコンテンツを今後も提供し、新しいことに取り組んでいきたいと思っています。

ありがとうございました

企　業　紹　介

JAL INFOTEC

社　名　：株式会社JALインフォテック
代 表 者：代表取締役 社長執行役員 中川雄次
所 在 地：東京都港区芝浦4-15-1
　　日本航空田町ビル
設　立　：1978年8月
事業内容：システム開発、クライアントPC管理、コールセンター運用、セキュリティ対策、施設・設備向けIT導入、ネットワーク・サーバー設計・構築
従業員数：957名（2016年4月1日現在）
U R L ：https://www.jalinfotec.co.jp/

• 長期的なお客様との情報共有をクラウドサービスで実現
• はじめてのお客様でも使えるシンプルな画面を工夫

東京都に本社を置く株式会社JALインフォテック様は、1978年に設立されました。日本航空、JALグループを支えるITソリューションを提供されています。

JALインフォテック様の製品のひとつ「PalletControl」は、端末情報とソフトウェア・ライセンス情報を一元管理、ソフトウェアの配布管理、遠隔地の端末をリモート操作できるIT資産管理ソフトウェアです。

PalletControl

JALグループのソリューションを担う一方、JALの業務で培われた技術力をもとにグループ以外のお客様のシステム開発も受託されています。

お客様ごとの個別のシステム開発のプロジェクトをマネージメントされている佐々木様、小野里様（ソリューション事業部ビジネスソリューション第2部）にお話を伺いました。

左から株式会社 JAL インフォテック ソリューション事業本部 佐々木様、小野里様
ファーエンドテクノロジー株式会社 石原

JAL グループ内にとどまらないさまざまな業界へソリューションを提供

ビジネスソリューション第2グループ　プロジェクトマネージャーの小野里様

どのような業務を担当されていらっしゃいますか？

JALインフォテックは社名のとおり、JALグループの会社で、JALのシステム開発などを行っています。

その一方で、JALのグループ会社やグループ以外の会社様向けのシステム開発も行っています。我々のビジネスソリューション第2グループでは、旅行系やウェディング系の会社様のシステム開発やその維持保守等を担当しています。

お客様の案件ごとに、都度チームを編成しているのですが、グループ内の複数チームを統括しているプロジェクトマネージャーをわたくし小野里が担当しています。

お客様とのやりとりをメールからクラウドで共有し、齟齬をなくす

「My Redmine」を導入した理由について教えてください。

「My　Redmine」を利用する前は、お客様からの問い合わせや障害などのインシデント管理には別のクライアントサーバ型のチケット管理ツールを利用していました。また、メールで障害や不具合の連絡を頂いて、Excelを使った台帳管理もあります。軽微なものであれば今でもExcelで不具合等の台帳管理はしています。

一方、案件の規模にもよりますが、不具合や障害などのインシデント管理を、すべてメールで管理するのは、齟齬が発生したりする可能性があります。お客様との情報共有にはクラウドサービスを利用することが最適だと感じています。

また、クラウドで情報共有が簡単にできることに加えて、お客様側でも画面のチケットをCSV出力できて、報告資料を作ることができるなどのメリットもあります。セキュリティ面ではオプションサービスの「IPアドレス制限」を利用してお客様と私たちだけがアクセスできるようにしています。

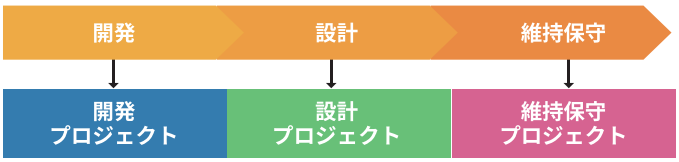
設計・開発・維持保守でプロジェクト分け

現在の「My Redmine」での運用状況を教えてください。

私たちはお客様とのやりとりをするために「My Redmine」を利用していますが、お客様ごとに「My Redmine」の契約を分けて利用しています。

あるお客様との「My Redmine」の利用の例です。ユーザー数はお客様と弊社のプロジェクトメンバーを合わせて約 50 名です。しかし、利用しているユーザは 20〜30 名くらいだと思います。チケットを担当しているユーザーを削除してしまうと、「匿名ユーザー」と表示され、誰が担当していたのか分からなくなるため、メンバーの異動があっても、削除ではなくロックしています。

登録している 2〜5 個のプロジェクトが動いていて設計プロジェクト、開発プロジェクト、維持保守プロジェクトなど段階ごとにプロジェクトを分けています。プロジェクトの定義は、全社的に統一しておらず、案件ごとにフレキシブルな利用の仕方をしています。



お客様の本番環境にアクセスするための承認ワークフローとして利用

「My Redmine」をどのような業務にお使いですか？

最も利用しているのは、障害などのインシデント管理です。お客様から障害の連絡を受け、解決までの一連を管理します。障害管理の場合のステータスの一例ですが、新規→受付中→調査中→(実施承認待ち)→対応中→対応完了→確認→終了という流れとなります。

その他、お客様の本番環境のサーバにアクセスするときの承認ワークフロー専用のプロジェクトなども作っています。JAL インフォテックから「アクセスしたい」というチケットを作り、お客様の承認を得るものです。

はじめてのお客様でも使えるシンプルな画面を工夫

「My Redmine」でどのような工夫をなさっていますか？

お客様には依頼や問い合わせの際にチケットを作成していただくようにお願いしています。お客様の中にはRedmineをはじめて使う方もいらっしゃいます。複雑な使い方では、利用が広がらないため、初めてのお客様でも抵抗なく入力してもらえるようにシンプルな画面になるよう工夫しています。

チケットの優先度はお客様に入力して頂いていますが、優先度によって色分けされるため、プロジェクトを管理する立場として、見やすくて良いです。

ビジネスソリューション第２グループ　第３グループ長　佐々木様

ニュース機能を使ってメンバーにお知らせを一斉送信

よく利用している機能は何でしょうか？

「My Redmine」の中でチケット以外によく使う機能はニュースです。環境が変更になったときや、新しいプロジェクトを立ち上げたときなどにプロジェクトのメンバーにお知らせしています。

メールですべてのメンバーを bcc に入れてメールを送ることは大変ですが、ニュース機能は更新した内容がメンバーにメールで通知されるので、お客様へのお知らせにも使えるため重宝しています。

履歴が残ってメンバー間の引き継ぎも簡単

「My Redmine」の良い点を教えてください。

チケットを一覧で CSV エクスポートできる機能が便利だと思います。出力したデータを使って報告書を作成するための集計などができます。

また、Redmine はチケットが新しく作成されたり更新されると通知メールが送信されるのが便利です。

しかし一番は、「My Redmine」を使うことでお客様との共有が楽になりました。また、更新の履歴が残るので社内のメンバーの異動があった場合の引き継ぎも簡単です。

ありがとうございました

企　業　紹　介

Navix Global Network Co.,Ltd.

社　　名：株式会社ナビックスグローバルネットワーク
代表者名：代表取締役 松村 香納子
所 在 地：東京都渋谷区恵比寿南1-20-6
　　第21荒井ビル4階
設　　立：2016年8月
事業内容：海外留学情報提供及び留学先の紹介・留学手続の代行、損害保険代理、多言語翻訳、海外・国内向けのマニュアル・カタログ等の翻訳、制作
ＵＲＬ：http://www.navix.jp/ryugaku/

•「My Redmine」で留学生のフライトスケジュールまで管理
•外出時でもスマートフォンから簡単アクセス

株式会社ナビックスグローバルネットワークス様は 2004 年に株式会社ナビックスの留学事業部として設立され、2016 年に同社より留学事業部が独立し、創業されました。

海外留学の手続き代行などを行われています。海外留学では、マッサージやエステの資格が取れるプログラムが提供されていてインドネシア、カナダ、タイ、台湾、ハワイ、マルタなど世界各地への留学サポートを行われています。

ご本人もオーストラリアに留学のご経験がある代表取締役の松村香納子様にお話を伺いました。

代表取締役 松村香納子様

短期間でマッサージやヨガ、エステのスキルを身につける海外留学プログラムを提供

御社について教えていただけますか？

当社は留学エージェントとして、現地の学校への入学手続きや滞在先の手配など留学に必要な手配を行ってます。体験や資格が取得できる「おけいこ留学」をメインとした短期間プログラムをご用意しています。例えば、バリ島で学ぶエステ留学、台湾で学ぶリフレクソロジー留学、タイで学ぶ古式マッサージ留学などのプログラムがあります。

日本でエステサロンやマッサージ店を開業されたい方、美容専門学校生などを対象に数日間～数ヶ月間のプログラムをご用意しています。卒業生の中には、帰国してからマッサージ店を開業し全国に約 130 店舗を展開されている方もいらっしゃいます。

また、語学留学では、マルタ (ヨーロッパ) とプーケット (タイ) への留学プログラムをご用意しています。

自社運用のRedmine から「My Redmine」へ「既存データ移行」サービスで簡単移行

「My Redmine」を導入する前の状況を教えていただけますか？

最初はお客様の情報を紙ベースで管理していました。書類を月ごとに分けて、過去の情報を探すときはお客様の名前を見て資料を探していました。電話などでお問い合わせがあってもお客様の情報をすぐに見つけることができず、「少々お待ちください。折り返しご連絡します。」と言ってお客様をお待たせすることが多くありました。

その後、顧客情報管理に便利なツールがないかスタッフに相談して Redmine を導入することにしました。株式会社ナビックスの留学事業部では、自社サーバで Redmine を約 5 年間運用していました。

しかし、Redmine を管理していたスタッフが退職することになったことに加え、留学事業部も「株式会社ナビックスグローバルネットワーク」として独立することになりました。留学事業部の事業をそのまま引き継ぐことになり、新会社で Redmine をこれからどう管理していこうか悩んでいたとき、Redmine がクラウドで利用できる「My Redmine」を見つけました。

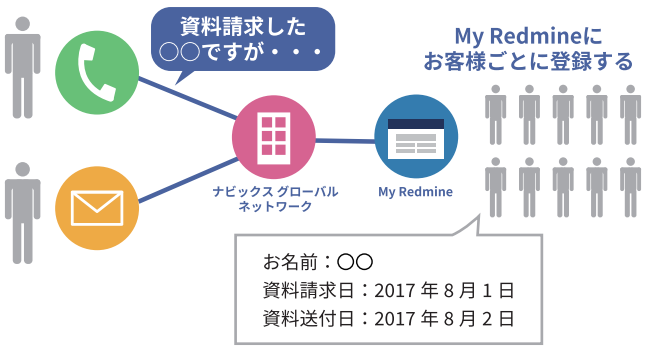
Redmine のデータをファーエンドテクノロジーの提供するオプションサービス「既存データ移行」を利用して「My Redmine」へ移行しました。Redmine は 5 年間使ってきた使い慣れたツールだったので、続けて利用できる環境に簡単に移行できてよかったです。

過去に問い合わせがあったお客様の名前を検索してすぐに過去の情報を表示

「My Redmine」をどのように運用されていますか？

顧客情報管理とお問い合わせの管理として使っています。お客様からメールや電話でお問い合わせをいただきますが、お客様から伺った内容を「My Redmine」に入力して、現在どのような対応をしているのかを記録しています。過去にお問い合わせをいただいたお客様からのお問い合わせも、お客様のお名前を検索すればどんな対応をしたのか表示できます。

もし「資料請求したのに届かない」とか「以前資料請求をした者ですが」とお問い合わせがあった場合でも、資料送付日をチケットに入力しているので、「My Redmine」でお客様のお名前を検索をすればすぐに情報を表示できるのが便利です。



見積もりやフライトスケジュールなどのファイルを添付し、情報を一元管理

運用ではどのような工夫をなさっていますか？

お客様にはメールでお見積書や予約確認書、飛行機のフライトスケジュール、出発の日程表などのファイルを送ることがあります。メールで送ったファイルは「My Redmine」のチケットにも添付して管理しています。外出時など手元に書類がないときでも、「My Redmine」にアクセスすれば必要な情報が簡単に参照できるので便利です。また、ファイルがパソコン内で散在することがなくなりました。

「My Redmine」は業務で毎日使っています。お問い合わせをいただくたびににチケットを更新して記録しています。1 日 5〜6 件チケットを新規登録しています。

チケットにはカスタムフィールドを追加して工夫しています。例えば、リスト形式の項目「プログラム」は「バリエステ」「タイ古式マッサージ」「台湾リフレクソロジー」などの選択肢から選びます。入力の手間を省くだけでなく、チケットの一覧画面でプログラムごとに表示したり絞り込み検索もできるので活用しています。

クラウドなので海外出張時でも利用できる外出時もスマートフォンでアクセス

「My Redmine」で業務がどのように改善できましたか？

自社サーバで Redmine を運用していたときは、社内ネットワークからのアクセスに制限されていたので、外からアクセスすることができませんでした。外出時に Redmine 内の情報が必要な時は会社にいるスタッフにお願いして送ってもらっていました。

「My Redmine」はクラウドサービスなのでどこからでも、スマートフォンからでもアクセスできる点がとても便利だと感じています。海外生活をしている方には緊急なことが起きることもあるので、すぐにお客様の情報を表示できるのは便利です。また、海外出張もあるので助かっています。

また、以前は Redmine のバージョンアップのために 1 日使えないということがありましたが、「My Redmine」はサーバの維持管理をファーエンドテクノロジーにお任せできるので安心して使えます。

ありがとうございました

企　業　紹　介

社　　名：株式会社ユウクリ
代表者名：代表取締役社長　武藤 覚
所 在 地：東京都渋谷区円山町28-3
　　いちご渋谷道玄坂ビル
設　　立：1984年
事業内容：クリエイター採用支援
　　フリーランスクリエイターによる
　　アウトソーシング
　　美大芸大生の新卒採用支援
U R L：http://www.y-create.co.jp/

•「My Redmine」で Web 制作の発注から納品まで
•委託先クリエイターへの請求業務の効率アップ

株式会社ユウクリ様は、1984 年に設立。正社員・契約社員として転職したいクリエイターを対象とした「転職支援」、ユウクリ様と雇用契約を結んだクリエイターが派遣先の企業に就業する「人材派遣」、また、業務委託契約で働きたいクリエイターのための「アウトソーシング」などの事業を行われています。

人材派遣や転職の情報が豊富なユウクリ様のサイト

ユウクリ様に登録されているクリエイターは 1 万人以上、これまでに 4000 社以上との取引実績があります。

アウトソーシング事業を担当されている、クリエイター窓口担当の高田様、進行管理担当の青山様にお話を伺いました。

クリエイターの面談に利用するカラフルなミーティングコーナー

アウトソーシング事業で オーダーメイドなプロジェクトを進めていく

―― 御社のサービスについて教えてください。

私たちが所属しているのは、クリエイティブに関する業務委託案件を専門に取り扱う部門です。高田は主にクリエイターの登録とチームメンバーの人選、青山は制作チームの管理と運用を担当しています。

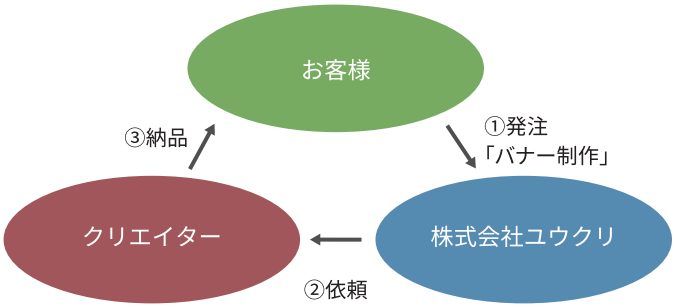
様々な企業のパンフレットやポスターといった紙媒体の制作はもちろん、ポータルサイトや EC サイト、Web メディアの運営のお手伝いなども行っています。単に制作物を納品するだけでなく、継続的に制作を行う“チームづくり”までご提案できるのが特徴です。ご契約後、登録フリーランスクリエイターによる専門チームを構築。発注フローの整備から運用まで、一括でサポートを行っています。

このときチームメンバーとしてアサインするクリエイターは、登録クリエイターの中でも 3 年以上の実務経験があり、かつ弊社で面談をした方のみです。お客様とプロジェクトを進めていくにあたって、信用できるクリエイターに制作を依頼できるのが強みです。

お客様からの発注、クリエイターへの依頼、お客様への納品までを「My Redmine」で

―― 「My Redmine」をどのような場面で利用されていますか？

制作発注から納品までのやりとりにおいて、お客様・クリエイター・ユウクリの三者間で利用しています。



①お客様からユウクリへ発注いただく際に、チケットを作成していただきます。チケットには、発注内容や〆切、制作に必要となる資料を添付していただき、その内容をまずはユウクリ社内で確認します。

②ユウクリから最適なクリエイターへお仕事を割り振ります。クリエイターへは事前にチャットツールで対応可能か確認を取ってから「My Redmine」のチケット番号をお伝えします。

③制作物が出来上がったら、クリエイターからお客様へ Redmine 上で直接ご報告・納品します。お客様に内容を確認していただき、完了という流れになります。

依頼ごとにチケット 1 件を作成しており、現在、月に約 100 件のチケットを作成しています。

プロフェッショナルクリエイター事業部 キャリアアドバイザー部
CA 第 3 グループ リーダー 高田様

他社サービスで実現できなかった CSV ダウンロードを Redmine で可能に

――「My Redmine」を導入するきっかけはなんでしたか？

部門のメンバー内で、それぞれの役割を明確化することになった際に、業務の見直しを行ったことがきっかけです。

もともと受託業務の管理には他社のサービスを使っていましたが、セキュリティ上の理由で重要な情報はクラウドサービスに記録できないため、結局は表計算ソフトで管理していました。以前利用していたサービスは CSV でのデータの取得ができなかったので、二度入力しなくてはならない手間があり大変でした。

そのため、今回 CSV でデータをダウンロードできることをまず第一にツールを探しました。また、カスタムフィールド（自由に独自の項目を追加できる機能）が使えること、ステータス名を自由に変更できること、複数のタスクのステータスを一括で更新できる機能が備わっていることも重視しました。

「My Redmine」は、取引先企業様とのプロジェクトで使用しており、馴染みがあったために候補に入りました。他のツールと比較した結果、弊社が要求する仕様を最も満たすことがわかりました。

ファーエンドテクノロジーが運営する情報サイト「Redmine.JP」を参考に設定

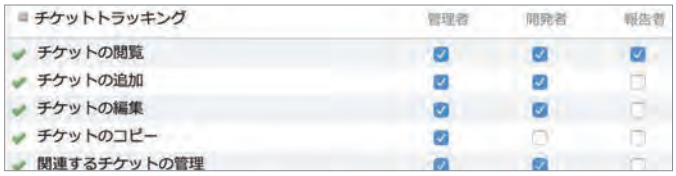
――「My Redmine」の導入時に課題はありましたか？

「トラッカー」や「チケット」などの用語が独特だったので機能の考え方を理解するのが少し大変でした。ファーエンドテクノロジーが運営する情報サイト「Redmine.JP」を参考にしながら設定をしました。

初めての方にはマニュアルを作成して配布

――「My Redmine」の運用で工夫されている点はありますか？

一番活用しているのは、クリエイターがチケットを追加や削除できないようにする「ロールと権限」機能です。



チケットトラッキング	管理者	開発者	報告者
チケットの閲覧	☑	☑	☑
チケットの追加	☑	☑	☐
チケットの編集	☑	☑	☐
チケットのコピー	☑	☐	☐
関連するチケットの管理	☑	☑	☐

権限の設定イメージ

また、初めて Redmine を利用するクリエイターには、依頼や返信の仕方などを解説したマニュアルを社内で作ってお渡し、電話でご説明しています。

ダウンロードした CSV データを活用して請求業務のスピードアップし、事務作業の時間を削減

――「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

お客様への請求業務がとても楽になりました。以前はグループウェアと表計算ソフトを見比べて、一件一件確認する手間がありました。請求業務は営業担当者が行っていますが、本来の業務時間が削られてしまっていました。

「My Redmine」を導入してからは、カスタムフィールド「本数」や「サイズ」などに入力したデータを毎月 CSV ファイルでダウンロードしています。ダウンロードしたデータを別途作成した表計算ソフトに貼り付けると、自動的に計算されて請求金額の結果が表示されるように数式を組み込んでいます。CSV データのダウンロードにこだわるポイントはまさに請求業務のためです。

プロフェッショナルクリエイター事業部 アウトソーシングサービス部
進行管理担当 青山様

ほかのプロジェクトでも使っていきたい

―― 今後のご利用について教えてください。

「My Redmine」は、プロジェクトのメンバーでないと見ることができない閲覧制限を設定できるのが良い点です。複数のユーザーをプロジェクトごとに分けて情報共有するときに良いと思います。

今後ほかのプロジェクトでも「My Redmine」をどんどん使っていきたいと思っています。

ありがとうございました

企業紹介

VALTES
FOR QUALITY CONFIDENCE

社　　名：バルテス株式会社
代表者名：代表取締役社長 田中真史
所 在 地：大阪市中央区安土町3-5-12
　　御堂筋安土町ビル5F
設　　立：2004年4月19日
事業内容：ソフトウェアテストサービス
　　コンテンツテストサービス
　　テストコンサルティング
U R L：https://www.valtes.co.jp/

• テスト結果の不具合報告などお客様とのやりとりを円滑に
• IP アドレス制限で特定のお客様だけアクセス可能に

バルテス株式会社様は、テストサービスを提供されています。Webサイトやモバイルアプリ、業務システムなど幅広い分野で年間1,200件以上のテストを行われています。

ソフトウェアテストに関する国際的な資格認定機関である「ISTQB」のパートナープログラム最高位ランクである「Global Partner」に日本では初めて（世界で8社のみ）認定されています。

また、2018年1月に実施されたアンケート調査（アンケートモニター提供元：GMOリサーチ）において「ソフトウェアテスト・検証会社 支持率 第1位」、「リピートしたいセキュリティ診断会社　第1位」に選ばれるなど多数の実績があります。

ソフトウェアテスト部 マネージャー 高畑浩之様、ソフトウェアテスト部 セクションマネージャー 西尾崇様、マーケティング部 マネージャー 小坂俊介様にお話を伺いました。

ソフトウェアテスト部 セクションマネージャー 西尾崇様

Web サイトやスマホアプリ、業務システムなど年間 1,200 プロジェクトのテスト実績

―― 御社について教えていただけますか？

私たちバルテス株式会社は、ソフトウェアテストサービスを提供しています。年間約1,200件のテストの依頼をいただいています。その中でも多いのはWebサイトやスマートフォンのアプリ、大規模なものだと業務システムがあります。一週間から長いものでは一年かけてテストを行います。

テストの前にどのようなテストをするのかお客様との相談からスタートします。

テストはプログラムを直接見たりするのではなく、実際に世に出る少し前の段階で動作確認などを行います。デジタルカメラや家電などの組込製品であれば出来上がった状態、PC上で動くWebサイトやシステムであればPC上で動いてる状態でテストします。実際に手を動かしてテストする場合もあれば自動化ツールを使ってテストすることもあります。セキュリティ上、お客様の会社から持ち出しできない製品に関しては、お客様先で常駐してテストを行っています。

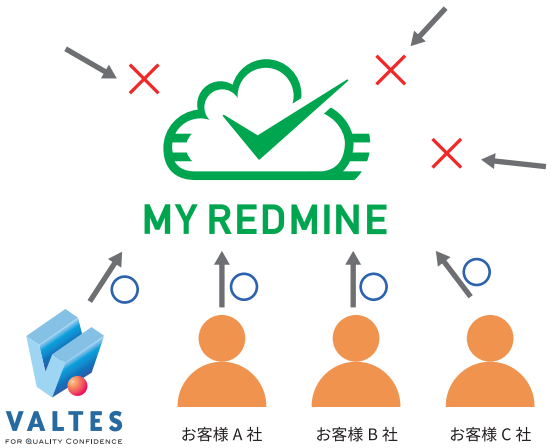
お客様へ不具合の報告をチケットで オプションサービス「IP アドレス制限」を活用

―― 「My Redmine」をどのような場面で利用されていますか？

「My Redmine」は一部の案件において3つの用途で利用しています。1つ目はテストをして見つかった不具合の報告や課題管理のためにお客様とやりとりしているもの、2つ目は案件を受注したときに社内でアサインするとき人材開発部から人員手配の依頼をするもの、3つ目は見積もりの状況をウォッチするプロジェクトを最近立ち上げました。

例えば、カメラの場合だと起動しないなどの問題が起きたときには不具合1件につきチケット1件を発行してお客様に報告します。お客様には不具合の再現手順をご提示し、問題だと判定されたらプログラムを修正していただきます。テスト全体の結果は別途表計算ソフトの一覧表で管理していて、最終的に一覧表のファイルを納品するという流れです。また、ファイルの受け渡しや作業日報の報告もすべて「My Redmine」でやりとりして一元管理しています。

弊社では「My Redmine」のオプションサービスである「IP アドレス制限」を利用して特定のIPアドレスからのみアクセスできるよう制限しています。テストをはじめるときにお客様先のIPアドレスを許可対象に追加、テストが終わったらIPアドレスを許可対象から外します。



「My Redmine」による管理が必要なお客様には、「My Redmine」のプロジェクトを作成します。同じ企業様で複数の案件が進行する場合は子プロジェクトを追加していきます。以前デジタルカメラのテストの依頼を受けたときは、カメラ1機種に対して子プロジェクトを1つずつ作って運用していたことがあります。最終的には20機種くらいテストをやらせていただいたのでそのお客様のプロジェクトに対して機種ごとにサブプロジェクトがぶら下がっていくような使い方です。

テストが終わるとプロジェクトを終了、お客様のユーザーをロックしますのでプロジェクト数やユーザー数は変動します。「My Redmine」に登録しているユーザーのうちバルテスが概ね 3 分の 2、お客様が 3 分の 1 程度の割合で運用しています。

ソフトウェアテスト部 マネージャー 高畑浩之様

「My Redmine」を利用したりお客様が運用するオープンソースの Redmine も利用する

――「My Redmine」を導入する前のことを教えてください。

「My Redmine」の導入前はお客様独自のシステムだったり表計算ソフトをやりとりしていました。毎回ファイルを送付するとどれが最新なのかわからなくなる問題がありました。

「My　Redmine」を導入したのは2011年でRedmineが知られてくるようになった頃でした。オープンソースであれば無料でも利用できるけど自分たちでサーバを用意したり管理するのは大変なので「My　Redmine」を利用することにしました。初めて使った時は使いやすかったのですぐ覚えることができました。本格的な管理のツールを初めて使ったのがRedmineだったので慣れ親しんでいます。

最近ではお客様側でRedmineをご用意されるケースも増えています。すでに自社の業務を外部委託されているお客様の場合は、Redmineで外部のベンダーにアクセスしてもらって様々な作業の管理をされているようで、その中にバルテスも加わることが多いです。そのためRedmineの知名度はどんどん高まっている印象を日々感じています。一方で、Redmineなどのツールを運用されていないお客様には、「My Redmine」をご案内しています。テストを外部に委託するのが初めてというお客様についてはRedmineをお持ちになられていないことが多い印象です。

マーケティング部 マネージャー 小坂俊介様

カスタムフィールドに入力して分析に活用
初めての方には簡単なルールをチケットに記載

――「My Redmine」の運用で工夫されている点はありますか？

何もかも説明欄に入力するのではなく、カスタムフィールドを作って各フィールドに入力するようにしています。例えば、スマホのテストだとスマホの機種やOSのバージョンなどのカスタムフィールドがあります。チケット一覧画面でソートしたり絞り込んだりもできるので、最終報告として不具合の分析をするときに、この機種で不具合が一番多かったとか、このような問題が多かったというのが分かって役立ちます。

また、初めて Redmine をご利用いただくお客様のためにチケット更新のルールなどをご案内しています。チケットを発行する時にどのような場合にステータスや担当者を変更するのかなど簡単な使い方をチケット本文の末尾に記載することがあります。

例えば、質問内容を記載して質問相手を担当者にしてチケットを作ります。質問相手の方は質問に対して回答のコメントは入力して頂けますが、担当者、ステータス、進捗率は変更して頂けないケースがあります。その状態でチケットの一覧で見るとチケットが更新されているのかわかりません。担当の方も入れ替わりがあると、誰にルールを説明したのかわからなくなるので一律でそれをテンプレートとしてつけています。あとは文書やプロジェクトの概要に簡単なルールを書いたりして、わかってもらえるように工夫しています。

ありがとうございました

企　業　紹　介

JPX
JAPAN EXCHANGE GROUP

社　　名：株式会社東京証券取引所
代表者名：代表取締役社長　宮原 幸一郎
所 在 地：東京都中央区日本橋兜町2-1
設　　立：1949年4月1日
事業内容：有価証券の売買を行うための市場施設の提供、相場の公表及び有価証券の売買の公正の確保その他の取引所金融商品市場の開設に係る業務
上記に附帯する業務
U R L ：http://www.jpx.co.jp/

• 離れた拠点の三者間で情報共有がスムーズに
• 検索のスピードが上がり、問い合わせ内容の質が向上

マーケットセンターの様子を見学できる東証 Arrows

株式会社東京証券取引所様は、約 3,600 の企業が上場する株式市場を運営されている日本最大の証券取引所です。東証 1 部、東証 2 部、東証マザーズ、JASDAQ などの市場があり、株主数・流通株式・上場時価総額・事業継続年数等の上場基準によって分かれています。また、株価指数や株価情報などのマーケット情報を世の中に発信しています。

これらの市場に上場する会社の時価総額合計は世界の取引所の中で第 3位（額合計は 2017 年 12 月末時点）、アジアでは最大の市場であり、日本の証券市場におけるセントラル・マーケットとしての地位を確立しています。

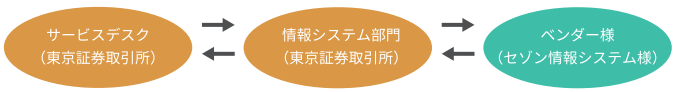
証券会社などのご利用者様が申請等に利用する Web システムの開発を担当されている株式会社東京証券取引所 IT 開発部 課長 情報システム担当 藤本様、株式会社東京証券取引所 IT 開発部 調査役 情報システム担当 池畑様、株式会社セゾン情報システムズ 露口様にお話を伺いました。

サービスデスク、情報システム部門、ベンダーの三者でシステム運営の情報を共有

――「My Redmine」をどのような場面で利用されていますか？

「arrowface」というシステムの開発・維持の場面で、東京証券取引所の情報システム部門、サービスデスク（以下 SD という）、実際に開発維持をしていただいているベンダー様の三者で情報共有をしています。

「arrowface」は、証券会社などの企業様（利用者）が、東京証券取引所に対して、株式の発注等を行うためのシステムを構築したい場合に、東京証券取引所への申請手続きなどを行うためのシステムです。「arrowface」の利用者の方から操作などのお問い合わせを SD が受け、SD で分からない場合は情報システム部門にエスカレーションされ、情報システム部門でも確認が必要な場合はベンダー様に連携を行い対応します。「My Redmine」は、拠点の離れた部門、会社間でお問い合わせ内容を共有し、かつナレッジを蓄積、活用するために利用しています。



導入前のフロー（情報システム部門が SD とベンダー様のハブとなっていた）

メールと表計算ソフトをやりとりする情報共有に限界を感じていた

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えていただけますか？

従来はメールと表計算ソフトで情報共有をしていました。お問い合わせ内容や仕様変更案件など管理する案件ごとにフォルダを作成し、そこに表計算ソフトのファイルと関連資料を保存していました。それらのファイルは東京証券取引所側とベンダー様にそれぞれ存在していました。

また、「arrowface」の開発で起きたインシデントなど過去の情報はすべて表計算ソフトに一つ一つ記録していました。過去の情報を参照したいときに、今まで表計算ソフトベースで検索しようとしてもなかなか思い通りにヒットしなかったり、ヒットしてもそれをベンダー様と共有するにもメールで送る手間がありました。

「arrowface」は、我々情報システム部門、あるいは証券会社様から直接申請を受けている SD の担当者、ベンダー様の三者で運営しているので、どうしても情報共有が必要になってきます。情報システム部門と SD は社内ではあるものの拠点が違います。ネットワーク的には社内のネットワークが使えますが、ベンダー様は入れないという問題がありました。

――「My Redmine」を導入するきっかけは何でしたか？

「My Redmine」の導入のきっかけは、ベンダー様から「今やってる課題管理のやり方、限界ありますよね」というご指摘を頂いたことです。弊社では、証券会社様などお客様に提供しているシステムは、自分たちで作るのではなく基本的にはベンダー様に開発を依頼し、共同でシステム開発などのプロジェクトを進めています。その中で、ご協力いただいているベンダー様からご意見を伺い改善していくという活動を毎年行っているのですが、現状の案件管理について改善提案を頂いていたため、双方で情報共有が円滑にできるツールを導入しなければならないという問題意識を持っていました。

ツールの選定にあたっては、Redmine が既に社内の一部でオンプレミスの環境で運用されていましたので、Redmine をクラウドで利用できる「My Redmine」を検討することとしました。

ワークフローやステータスを自由に設定できる安価で使えてメンテナンスの手間も省ける

――「My Redmine」を選んでくださった理由は何でしょうか？

自分たちでワークフローやステータスを自由に設定できること、検索機能を有していること、そして「My Redmine」の月額 1 万円（ガバメント・スタンダードプラン）という価格が決め手でした。まさに我々が欲しかった機能がこんな手頃な価格で利用できることから採用しました。

また、オープンソースで Redmine を構築する場合と比較すると、自分たちでメンテナンスやバージョンアップをする作業を、「My Redmine」だと我々は何も意識しなくてもいいことです。社内のオンプレミスの環境では、構築の工数もかかりますし、ベンダー様もアクセスできません。

株式会社東京証券取引所　IT 開発部　課長　情報システム担当　藤本圭様（右）
株式会社セゾン情報システムズ　露口英樹様（左）

「Redmine チケット★一括★」を使って表計算ソフトから過去の連絡票を移行

――「My Redmine」の導入時に課題はありましたか？

過去の問い合わせをどう移行するかという課題がありました。過去のナレッジを有効活用したかったので、過去に表計算ソフトで作成した問い合わせ票を「My Redmine」に移行する必要がありました。現在登録されているチケット 900 件のうち 500 件が、過去の連絡票を移行したものです。500 件もの単票を一つずつチケット登録していくのは大変なため、一度すべての単票をひとつのファイルに落とし込み、「Redmine チケット★一括★」を使ってインポートしました。

誰がボールを持っているのかはっきりわかるようにステータスを工夫

――「My Redmine」の運用で工夫されている点はありますか？

ステータスは今このチケットは誰がボールを持っているのかをはっきりわかるように作りました。例えば、「問合せ中（SD）（情シス回答待ち）」や「回答済（セゾン側⇒東証側）」などです。

「回答待ち」「回答済み」ではなくステータス名に「東証」や「セゾン」など企業名を入れたのは、SD、情報システム、ベンダー様の三者から問い合わせが入るので、どこからどこへの問い合わせなのかが分かるように工夫をしました。

もしステータスの名前が「回答済み」だけだと、回答済みになったことでどっちのボールになっているかが担当者との組み合わせでしかわかりません。「回答待ち」でもベンダー様が回答するものと弊社が回答するものがあるからです。回答しなければならないチケットを検索するときにステータスだけをフィルタにかけて検索できるというメリットがあります。

ステータスの遷移例

新規（作成中）
↓
問合せ中（SD）（情シス回答待ち）
↓
問合せ中（情シス）（セゾン回答待ち）
↓
回答済（セゾン側⇒東証側）
↓
回答済（情シス側⇒SD 側）
↓
終了

株式会社東京証券取引所　IT 開発部
調査役　情報システム担当　池畑慧様

検索のスピードが上がり、質問の質が上がったチケット同士の関連付けが便利

――「My Redmine」導入後、どのような効果がありましたか？

一番効果として大きいのが過去の検索です。膨大な情報量を共有しているので、表計算ソフトの単票は過去の情報を検索するのが大変でした。「My Redmine」の検索だと一発でヒットするため情報に到達するまでのスピードがかなり上がりました。これまで平均で検索に 30 分かかっていたのが 5 分に短縮されました。

SD からの同じ質問がなくなりました。一回検索して調べることによって「前はこのような状態でこのような回答でしたが、今回この部分が違います」と質問されるようになりました。具体的な聞き方ができるようになり、質問の質が上がってきたのかなと思います。

また、チケット同士の関連付けが便利です。例えば、一つのインシデントに対して、関連するタスクがあった場合に関連づけて管理できることが良いと思います。膨大なインシデントを単票のファイル同士を関連づけて、三者で共有していて従来の方法では限界がきていました。単票の管理に工数をとられてるのが非常にもったいないと感じていましたので、「My Redmine」で工数削減を実現できたと感じています。

導入前では、ファイルをサーバに格納しましたというメールを送るものの結局単票のファイルを開かないと中身が見えませんでした。「My Redmine」では内容が通知メールに表示されるので内容をすぐ把握できるようになりました。

ありがとうございました

企　業　紹　介

東京システムハウス株式会社

社　名　：東京システムハウス株式会社
代 表 者：代表取締役社長　林 知之
所 在 地：東京都品川区西五反田7-1-10
　　ユーズワンビル
設　立　：1976年11月
事業内容：コンピュータ利用に関する総合サービス
従業員数：165人（平成30年10月現在）
U R L ：https://www.tsh-world.co.jp/

• 自社運用していた複数の Redmine をすべて「MyRedmine」へ無料で移行
• サーバのアップデートなど煩わしい作業を解消し、管理者の負担を軽減

東京システムハウス株式会社様は、1976年に設立。独立系のシステムハウスとして、金融、公共、建設、ゴルフなど多岐にわたる分野でモバイル、マイグレーション、Web、AIなど様々なソリューションやサービスを展開しています。マイグレーションソリューション部の中川様にお話を伺いました。

レガシーマイグレーション業界において実績 No1

―― My Redmine をご利用の部署ではどのような業務を行われていらっしゃいますか？

マイグレーションソリューション部では、メインフレーム、オフコンなどのレガシー環境から Windows や Unix などのオープンシステムへのマイグレーションと、オープン系システムへの移行後の保守などを行なっています。当社はメインフレーム、オフコンなどのレガシー環境からオープンシステムへの移行を行うレガシーマイグレーション分野において、日本一の実績があります。

また、基幹システムでのオープンソース利用を活かすためオープンソース COBLO 部会に参画し、オープソースの普及・貢献を行なっています。

日本一の実績を誇る東京システムハウス様のマイグレーションサービス

オープンソースの研究の一環としてRedmineの利用を開始、進捗報告やお取引先との課題管理にも活用

―― 「My Redmine」を導入する前の状況を教えていただけますか？

弊社では 7、8 年前（2011 年～2012 年頃）から Redmine を使っていました。もともとは進捗報告を Excel で行っていましたが、うまく回らなくなってしまい、オンプレミスでオープンソースの Redmine を利用することにしました。

なぜ、Redmine だったのかというと、私たちの部門では様々なオープンソースの研究を行なっていて、その研究の一環として Redmine の利用もはじめたためです。弊社は独立系のシステムハウスでメーカーによる縛りがありません。お取引先の要望として、メーカー系の場合、ベンダーロックインされる事を敬遠されるケースがあった為、お取引先のご要望にお応えするためにもオープンソースの研究を行い開発や普及にも取り組ませて頂いています。

そのような経緯から使い始めた Redmine ですが、当初は進捗管理に利用していました。次第にお取引先様と案件管理に利用できるのではと考え、案件の課題管理やシステム保守の問い合わせ対応に Redmine を活用するようになりました。一方で、当初の管理者が退職するなど、サーバのメンテナンスなどの管理が徐々に難しい状況にもなってしまいました。

オンプレミスの良いところは、Redmine を独自にカスタマイズできるところです。しかし、サーバのメンテナンスなども必要になるため業務の片手間に Redmine の管理を行うには負担が大きくなってきました。

複数の Redmine を「My Redmine」に無料で移行

――「My Redmine」を導入するきっかけはなんでしたか？

弊社では、プライバシーマークと ISMS の認証を取得していますが、セキュリティの要件が厳しく、オンプレミスの Redmine 環境を維持していく事が難しい状況になっておりました。

Redmine を動かしていたサーバでは、CentOS という OS を使っていましたが、使用しているバージョンのパッチが今後提供されないという状況になりました。OS をバージョンアップするか新しく環境を作って Redmine を載せるかという状況になった時、これ以上管理コストをかけて使っていくのが良いのかどうかという問題になりました。

そこで、クラウドで利用できるサービスはないかと調べていたところ、My Redmine に出会いました。My Redmine を利用することで、管理コストを下げられると考えサービスを利用することにしました。

また、移行時には My Redmine のオプションサービスである「既存データ移行サービス」を利用し、社内で管理していたすべての Redmine を無料で My Redmine に移行できました。古いバージョンでは、Redmine1.x 系が残っていましたが、問題なく移行できています。プラグインもいくつか利用していましたが、My Redmine で提供しているデフォルトのプラグインで問題ないと判断しました。

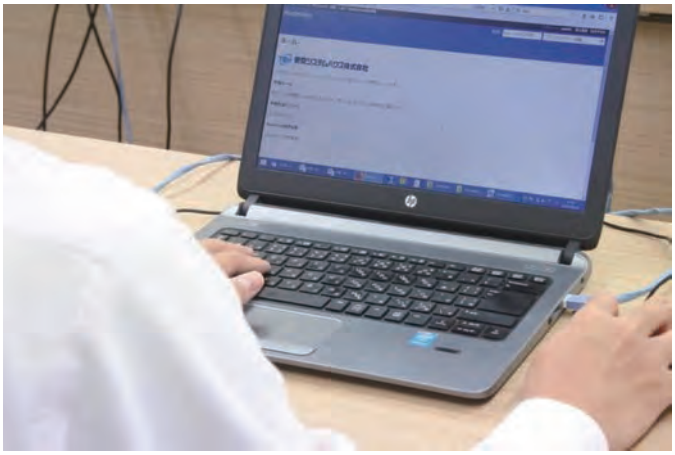
Redmine を管理をされている マイグレーションソリューション部　中川様

お取引先との課題管理や社内のナレッジを共有する Redmine

――「My Redmine」をどのように運用されていますか？

社内の Redmine をクラウドサービスの「My Redmine」へ移行し、もともと使っていた Redmine と同じ使い方ができているので業務に影響なく「My Redmine」の運用を開始できました。

現在、My Redmine は、お取引先様のマイグレーション時の案件管理やシステム保守の問い合わせ管理に利用しています。お取引先様ごとに契約を分けることで、カスタムフィールドなどが増えすぎないようにしています。



東京システムハウス様のご利用の画面

また、社内向けにも2つの My Redmine を契約しています。

1 つ目はナレッジベースで、案件の技術的な内容を部門内でシェアしています。2つ目は進捗管理に使っています。どちらも自前で2つの Redmine を運用していたので、そのまま移行しました。今後はひとつの My Redmine に統合していくことも検討しています。

Redmine は、複数プロジェクトをもつことができるので便利ですね。弊社には、常駐先にいる社員もいるので、Redmine で過去のマイグレーション案件に関するナレッジを蓄積しています。常駐しながら自分の案件に活かすことができるので便利だと思います。

クラウドに移行し、サーバ管理の煩わしい作業が一切なくなった

――「My Redmine」で業務がどのように改善できましたか？

Redmine の構築にかかるコスト、ホスティングしているサーバの月額利用、そして人的コスト（工数）がありました。My Redmine に移行することで、ホスティングサービスの月額を支払うだけで、初期の構築費用、サーバ利用料、メンテナンスに係る工数を削減できたと思います。

今は、複数の My Redmine を契約しているので、自社運用のときと比較すると若干コスト面は高くなっていますが、これまでメンテナンスにかかっていた工数がまるまる空いたため、仕事に集中できる時間が確保でき利用のメリットを感じています。

自社運用の Redmine 管理者は、Redmine を立てたり使ってたりしますが、サーバ自体が落ちたりなどのトラブルがよくあります。そのような繋がらないなどの問題があると対応しないといけない。私も専任でやっているわけではなく片手間でやってところにそういうトラブルがあると最後には手を止めて対応する必要があります。しかし、今回クラウドサービスを利用することで、そのような煩わしい作業が一切なくなったのが My Redmine 利用のメリットだと思います。

ありがとうございました

企　業　紹　介

社　名　：システムアトリエ　ブルーオメガ
代 表 者：代表　木村　忍
所 在 地：島根県松江市末次本町76-6 2F
設　立　：2016年4月
事業内容：ITコンサルティング、ソフトウェア開発、
　　空撮、動画制作など
従業員数：3人（2019年11月現在）
U R L ：https://blueomega.jp/

・テレワークの社員やパートナー企業とのやりとりがスムーズに
・ガントチャートで案件全体を把握できるよう工夫

システムアトリエ ブルーオメガ様は 2016 年設立。島根県松江市で IT コンサルティング、ソフトウェア開発、ドローンによる空撮・動画制作など幅広い事業を手がけ、特に山陰地方では数少ないデータ解析・AI 導入支援も行う会社です。代表の木村様、チーフエンジニアの余村様、ドローン事業部の張様にお話を伺いました。

AI の導入支援やソフトウェア開発、動画制作など幅広い事業を展開

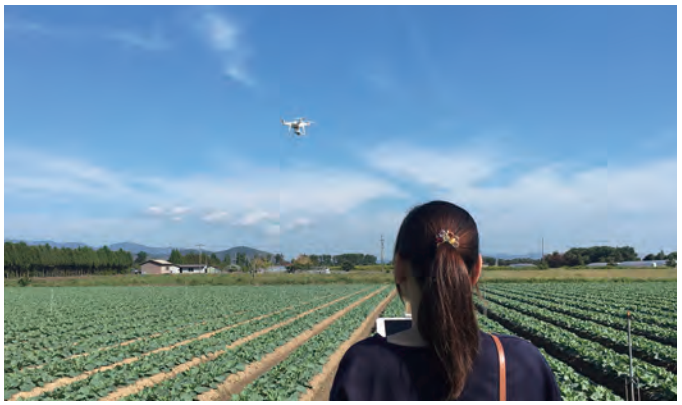
―― 御社について教えていただけますか？

私たちシステムアトリエブルーオメガは、IT コンサルティング、ソフトウェア開発、ドローンでの空撮、イベントや PR 動画などの動画制作などの事業を展開しています。

ソフトウェア開発事業では、受託開発のほか、自社サービスとして IC カードを用いて出退勤を記録する IoT 出退勤管理システム「カコログ」、農地の遠隔監視システムを提供しています。動画制作の分野では Vtuber となって地域の観光地やイベント情報を発信する Youtube 動画「ちぃさんねる」の制作・配信も行なっています。

IT コンサルティング事業は代表（木村）が中心となって行なっており、データ解析や AI の導入支援を行うほか、公益財団法人しまね産業振興財団しまねソフト研究開発センターの研究員、松江商工会議所の IT 経営相談員としても活動しています。

開発・販売を行っている
IoT 出退勤管理システム



ドローンでの撮影の様子

サービスの存在を知っていた My Redmine を最初に試してみることにしました。My Redmine を試し、もし上手く運用できなければ別のツールを探そうと考えていましたが、導入の結果上手く業務が回ったため My Redmine の正式導入を決めました。

テレワークの社員やパートナー企業との情報共有ツールとして「My Redmine」を導入

―― 「My Redmine」を導入したきっかけを教えていただけますか？

創業から 3 年が経過し、最近では社外の方と一緒に仕事をする機会が増えてきたため、スケジュールを共有する方法がほしいと考えたことがきっかけです。

これまで個人的なタスク管理には自ら開発した Excel のマクロを利用してガントチャートを描画するツールを使っていましたが、Excel では複数人で共有することが難しく、メール通知などの機能もないため、別のツールを利用することを検討しました。

ツールの選定にあたり重視した点は、ガントチャートが使えること、社外の方と共有しやすいクラウドサービスであることです。そこで、以前から

―― ご利用前の状況や課題について教えていただけますでしょうか？

My Redmine を利用する前には、主に3つの課題がありました。

1つ目は、ホワイトボードによるタスク管理の問題です。利用前はオフィス内に設置したホワイトボードにタスクを書いて共有していました。タスク管理は問題なくできていたのですが、ホワイトボードをオフィス全体から見える場所に設置していたため、来客にスケジュールや案件が見えてしまうことが問題でした。

2つ目は在宅勤務時の問題です。当社はテレワークを導入しているため、社員は自宅などで業務を行うことも多く、ホワイトボードではオフィスに来ないとタスクが確認できないという問題もありました。

3 つ目は、社外の方とのタスクの共有です。チャットツールを利用することが多いのですが、打ち合わせの内容や物事の経緯を把握するのに、チャットを遡らないと分からないため、不便に感じていました。

ガントチャートをベースにタスク管理
週 1 のミーティングで進捗を確認

―― 現在の「My Redmine」での運用状況を教えてください。

当社ではガントチャートをベースに My Redmine を利用しています。ガントチャートを描画するためにチケットを作成するようなイメージです。ガントチャートを重視するのは、代表の私（木村）が元々電気関係のエンジニアをしており、建設現場などで多く利用されるガントチャートで工程管理することに慣れていたためです。

My Redmine は業務全般で利用していますが、特にソフトウェア開発の工程・スケジュール管理で積極的に活用しています。お客様ごとにプロジェクトを作成し、そのプロジェクト内に案件別のサブプロジェクトを作成し、関わる社員、パートナー企業の方をメンバーに加えています。

最初にまず工程を洗い出し、想定される工程全部を先にチケットとして登録します。例えば 11 月に開始し 3 月に終了するプロジェクトであれば、プロジェクトの開始前に 3 月までのスケジュールを一通り全部登録し、予定通りに進捗しているのか、都度ガントチャートをみて確認するようにしています。

代表　木村様

また、弊社はテレワークを推奨しており、社員は基本的に自由な場所で勤務が可能です。ただし週に 1 回は社員全員出社しホワイトボードでタスクの確認をしていたのですが、今ではリモートでも My Redmine のガントチャート画面を見ながら業務の進捗を確認するミーティングを行なっています。現状 My Redmine を導入して上手く業務が回っているのは、このミーティングの実施が要因であると考えています。

各自担当しているチケットのステータスや進捗率は随時変更しますが、チケットの「終了」だけはミーティング時に合意を取り、社員全員で業務の状況を確認することを心がけています。

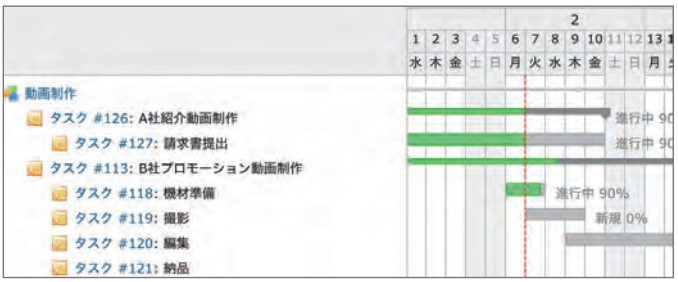
―― 運用ではどのような工夫をなさっていますか？

ガントチャートを見やすくするための工夫を行なっています。

いくつかの作業が連なるタスクは親子チケットにしており、子チケットに期日を設定してスケジュールを管理しています。ガントチャートは開始日順に並ぶため、親子関係を設定しないと業務の関連がわかりにくいためです。案件毎にプロジェクトを分けているのも、ガントチャート画面でそれぞれの案件の動きを追いやすくすることを目的としています。

チーフエンジニア　余村様

管理が煩雑になるため、トラッカーは現状は 1 つに統一しています。ステータスも「新規」「進行中」「終了」「却下」だけを利用しており細かく設定していません。



作業の連なるタスクは親子チケットで管理 (イメージ)

ルーティーンワークは進捗率で作業の経過がわかるようにルール化しています。例えば「請求書作成」というタスクであれば、請求書を提出した段階で進捗率を90%、入金があったら100%にしています。これも個別のチケットを確認することなく、ガントチャートを見るだけで状況を把握するための工夫です。

情報の伝達、タスクの優先順位付けが容易

―― 「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

一番のメリットは、業務を伝えやすくなり、意思の伝達が容易となったことです。

社員が別々の場所で作業していることが多いため、社内での仕事のやりとりも基本的にチャットツールを利用して行なっています。急に新しい案件が入ってきたり、急ぎでスケジュールを伝えたいときは、まずチケットを作成して、チケットの URL をチャットで送るだけで案件を確認してもらえるようになり連絡が楽になりました。

ガントチャートで自分のタスクを確認し、期日の迫ったタスクから対応するようになるなど仕事の優先順位をつけやすくなりました。

社外の方とのスケジュール管理の観点では、リマインドメールが Redmine から送られるので、個別に案件確認のメールを送ることを考えずに済むようになりました。やりとりの経緯もチケットに残るので、状況を把握しやすくなったと感じています。

ドローン事業部　張様

―― 今後「My Redmine」をどのように活用いただけますか？

使い始めて半年が経ち、初めてプロジェクト管理ツールを使う社員も徐々に使い方に慣れてきましたが、今は代表（木村）1 人で My Redmine をハンドリングしている状況です。チケットの作成や修正も現状では 1 人が行なっていますが、他の社員でも管理できる状況にしていきたいと考えています。

今後さらに一緒に仕事をする仲間を増やしていくことが課題だと思っています。社内外で業務を円滑に進めるために My Redmine をどんどん使っていきたいです。

ありがとうございました

企　業　紹　介

ALCONIX

社　　名：アルコニックス株式会社
代 表 者 名：代表取締役社長　竹井 正人
所　在　地：東京都千代田区永田町二丁目11番1号
　　山王パークタワー12階
設　　立：1981年7月
事 業 内 容：非鉄金属及びレアメタル、レアアース等の製品並びに原材料等の輸出、輸入及び国内販売
従 業 員 数：2,417名（2019年3月末現在）
U　R　L：https://www.alconix.com/

・メールと Excel による管理から脱却、開発ベンダー様とのやりとりが円滑に
・情報システム部のメンバー全員で棚卸しすることで健全な運用に

アルコニックス株式会社様は、アルミニウム、銅、ニッケル、チタン、レアアースなど非鉄金属の各種製品・原材料の輸出、輸入および国内販売など商社機能のほか製造事業も拡大中の一部上場企業様です。2019 年、開発ベンダー様とのプロジェクト管理を機に「My Redmine」を導入されました、同社情報システム部の部長 北垣様、情報システム部 副部長 西村様、情報システム部 課長代理 曽根様にお話を伺いました。

情報システム部 副部長 西村様

Excel で進捗状況を管理していたが不徹底なところがあった

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えていただけますか？

導入前は部内のメンバーそれぞれが抱えてる仕事の進捗を Excel で管理していました（西村副部長による管理）。週一回の定例会で進捗状況について話し合うものの、結局「どうやって解決するのか」「問題点は何か」など踏み込んだところまで話し合えませんでした。「この課題は今月中にやる」など期日を Excel に書くのですが、振り返りで漏れていることもあるなど、期日の管理も徹底できませんでした。定例会の前に各自で進捗が記載できるよう Excel をファイルサーバにおいていても更新されることはなく、次第に定例会での発言をメモするだけになっていきました。

社外からアクセスできるクラウドサービス「My Redmine」を知り、新しい開発プロジェクトの開始を機に導入

――「My Redmine」を導入するきっかけはなんでしたか？

過去にプロジェクト管理ツールの Redmine をオンプレミスで使用した経験があったため、インターネットで調べながら Linux のサーバに Redmine を導入して使ってみたのですが、うまくいかなくて断念しました。また、部内で Redmine を知っている者が自分以外にはいなかったため、メンバーを説得してまで、かつサーバなど調達し費用をかけて導入を 1 人で行うのは大変だと感じ、Redmine を活用しないまま時間が経っていました。

そのような背景の中、2019 年の夏に新しい開発プロジェクトが始まることになりました。開発ベンダー様からは、進捗管理は Excel で行う提案を受けたのですが、Excel によるプロジェクト管理ではファイルをメールでやりとりすることとなり、膨大な工数がかかると思いゾッとしました。弊社から Redmine によるプロジェクト管理を相談したところ、クラウドサービスの「My Redmine」を紹介いただきました。

情報システム部 課長代理 曽根様

そしてタイミング良く、前職で Redmine の使用経験がある曽根が入社し、「My Redmine」の利用に賛同してくれたため、導入の話がトントンと進みました。新しいプロジェクトの情報共有がスムーズになり、部内の進捗管理にも使えて、現在利用中のサービス「デヂエ」（2023 年 9 月末にサポート終了予定）の移行先としても使えると考えました。また、月額 8,000 円という価格もとても魅力的なものでしたので、「My Redmine」を新しく始まるプロジェクトに利用することにしたのです。

メールのやりとりが激減、Web 上で遠隔メンバーと簡単にコミュニケーション

――「My Redmine」導入後、どのような効果がありましたか？

Excel から脱却できたのが一番大きいです。

ベンダー様との開発プロジェクト

かつて、弊社における開発ベンダー様とのプロジェクトでは、Excel ファイルをメール添付してやりとりしていました。「いつもお世話になっております」などの挨拶を書いた上に複数の話題を 1 つのメールで送っていました。

「My Redmine」導入後は、タスクごとにそれぞれチケットを作って過去のやりとりが時系列で表示されるので流れがわかりやすくなります。

また、チャットのように途中からやりとりに参加もできます。Excel だと共有が難しいため、これまで更新できていなかったメンバーたちが、「My Redmine」は Web ベースで見やすくなったので、チケットをたくさん作成してくれるようになりました。気になったことはすべて「My Redmine」にチケットを作成するルールにしているので、漏れがなくなります。現在 158 件あるうち 7 件が未完了チケットですが、Excel で管理していたら、まずこんなにたくさんのタスクは挙がっていないのではないかと思います。メールでのやりとりが激減し、メールにとられる時間も削減でき、弊社と開発ベンダー様双方の工数が削減できました。

また、メールではどのファイルが最新版なのか分からなくなっていましたが、「My Redmine」に置いてあるものが最新版という認識になり、メールが「正」ではなく Redmine を「正」として、ファイル管理できるようになりました。

情報システム部 部長 北垣様

従来のメールと Excel によるプロジェクト管理では、都外の開発ベンダー様への訪問回数も増えていたと思います。しかし、「My Redmine」は遠隔地のメンバーと簡単にコミュニケーションをとることができるため、「My Redmine」の画面を共有しながら Web 会議をするようになったので、移動時間も減り工数を削減できています。

情報システム部内のタスク管理プロジェクト

導入して3ヶ月ですが、情報システム部内のタスク管理における、週1回の定例会の内容もとても良くなりました。Excelでは優先度が低いタスクや期日が数年先のタスクが表示されないようフィルタを毎回いちいち変えないといけないのが手間でしたが、「My Redmine」ではフィルタの設定が保存できる「カスタムクエリ」があるので1クリックで今チェックすべきチケットだけを表示できます。網羅性ができたのでチェックすべきことをきちんと時間内に共有しやすくなりました。

導入前は管理者がExcelを1人で更新していましたが、「My Redmine」導入後はメンバー自ら進捗状況を書いてくれるようになっています。チケットの更新が定例会の直前になるメンバーもいますが、それでも十分に改善されていると思います。全員でチケットを棚卸しできるので健全な運用になりました。

Excel の蓄積データを「Redmine チケット★一括★」でまとめて移行

―― 導入時、どのような課題がありましたか？

メンバーからの評価も良好だと感じています。タスクが可視化されることに若干の心配もあったかもしれませんが、メンバーは理解してくれていると思っています。Excel で管理できていなかった期日や担当者を必ず設定するようにして、「自分はいつまでにこの作業をやらなきゃいけない」という責任の所在がはっきりしました。チケットの期日を遅らせたり優先度を低く変更したりすると更新履歴がすべてチケットに残るのも良い点です。

クラウドサービスを利用することによって情報が外に漏れないかという懸念もありましたが、オプションサービスの IP アドレス制限を利用することで解決しました。世の中がクラウドサービスを利用する時代になっているので導入しやすかったです。クラウドサービスは、バージョンアップをしてもらえるのがメリットだと思います。自分でサーバを立てる場合と比べて、バージョアップやサーバの保守、バックアップもしなくていい、資産管理をしなくていいのが楽ですね。

また、過去の Excel のデータをどうやって移行するのか悩みました。Excel のデータを一件一件登録するのは大変なので、時系列で表にまとめた後「Redmine チケット★一括★」を使って移行しました。Redmine はメジャーなツールなので Web に多くの情報が載っていたため、初期設定は問題ありませんでした。また、ファーエンドテクノロジーの Web サポート窓口を活用して、不明な点は解決できたのでスムーズに実行できました。

カスタムクエリをアジェンダとして部内の週一回の定例会で振り返り

―― 「My Redmine」の運用で工夫されている点はありますか？

Excel による管理の失敗を踏まえて、部内の週一回の定例会でチケットをどういう切り口でチェックしていくのが良いのか考え、工夫しました。6 つのカスタムクエリをアジェンダとして、チケットを見ながらメンバー全員で一週間の進捗を振り返っています。期日が超過しているチケット、一週間以内にクローズしたチケットなど網羅的に毎週変化があったチケットをチェックできるようにカスタムクエリを設定しています。新規チケット、クローズしたチケット、期日が一週間以内でくるチケット、更新していないチケットなど漏れがありません。

カスタムクエリの例（イメージ）

メンバーは自分でチケットを作って自分でクローズしますが、クローズした理由を定例会で述べる仕組みにしています。クローズしたチケットは「本当にクローズでいいのか」、期日を遅らせようと変えていたら「なにがあったのか」、優先度を変えていたら「低くてもいいのか」など妥当性をみんなで判断します。「ひとりで仕事をやってるわけではなくて、みんなでやっていく」という意識付けにもなっています。

また、ベンダー様とのシステム開発プロジェクトでは、運用ルールが一つあります。チケットはお互いに作成しますが、我々だけで完結するチケットは我々がクローズ（ステータスを「完了」に変更）し、ベンダー様にボールが行ってる（担当者をベンダー様に変更した）チケットはベンダー様に納得して頂けたらクローズして頂いて、我々がクローズしないというルールです。

別のプロジェクトでも使っていきたい

―― 今後のご利用についてお聞かせください

現在、サイボウズ社の「デヂエ」を活用して基幹システムで発生したインシデントやその後の対応を保守ベンダー様と共有しています。ベンダー様は月次報告のために、デヂエから Excel にダウンロードし、報告用に集計した内容を PowerPoint 化しており、この作業のために毎月 4 時間の工数が請求されていました。「My Redmine」へ移行しカスタムクエリを活用すれば、資料化そのものが不要になり、報告内容のリアルタイム化も図れると期待しています。

「My Redmine」の使い方については、このチケットは何をやったら完了するのか、例えばテキスト形式のカスタムフィールドを設けて、完了基準を書いてもらいたいと思っています。何をすれば終わりなのかわからないずっと開いてるチケットを無くしたいと思っています。

ありがとうございました

企　業　紹　介

Artisan
アーティサン株式会社

社　名　：アーティサン株式会社
代 表 者：代表取締役社長　小山 才喜
所 在 地：東京都調布市多摩川5-13-3
　　調布多摩川サニーコート1F
設　立　：2014年7月
事業内容：Microsoft製品・サービスによる開発・構築・コンサルティング、バスロケーションサービスなどのMaaS提供等
従業員数：38人
U R L ：https://artisan.jp.net

• 沖縄 - 東京の離れた拠点間でシステム開発を My Redmine で管理
• メンバーのタスクを開始から終了まで把握し早めのフォロー

アーティサン株式会社様は、マイクロソフト製品の開発をメインに行われています。また、新たな事業として自社開発しているバスロケーションシステム「バス予報」を 4 年前から提供されています。My Redmine のご利用について、取締役副社長兼特殊開発部長の山本様、沖縄支店 開発統括本部 ソリューション開発部長の宮里様、公共交通営業本部テクニカルセールスエンジニアの松尾様にお話を伺いました。

バスロケーションシステム「バス予報」はバスの現在位置をスマホで確認することができる

バスロケーションシステム「バス予報」を開発・運用

―― My Redmine をご利用の部署ではどのような業務を行われていらっしゃいますか？

アーティサン株式会社では、マイクロソフトのサーバ製品（CRM やオフィス系の業務用のアプリ）などの開発をメインに行っています。

特殊開発部では、弊社の自社サービスであるバスロケーションシステム「バス予報」などのデバイス開発や特殊な案件の開発を担当しています。また、ソリューション開発部は沖縄や東京の拠点で「バス予報」の開発・運用や受託開発を行っています。公共交通営業本部では、自社サービスの「バス予報」をバス事業者様にご紹介し、日本中の多くの事業所様にご利用頂いています。

沖縄と東京など離れた拠点の開発状況を把握できない

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えていただけますか？

沖縄支店のソリューション開発部長である宮里が開発をメインに担当し、副社長の私、山本が特殊開発部とソリューション開発部も含めた開発チーム全体を統括しています。

沖縄支店のソリューション開発部長である宮里が「バス予報」の開発・運用のほか受託開発を行っています。同部の担当する「バス予報」のプロジェクトが増えてきたことや開発拠点が沖縄と東京に分かれていることもあり、沖縄から東京のエンジニアのタスクの状況が把握できない現状だったため、プロジェクト管理ツールを導入する必要がありました。

My Redmineの前には他のツールを試してみたのですが「離れた拠点の管理ができない」、「チームの課題管理には向いていない」、「多機能すぎる」、「利用料や高額」などの理由で最適なツールがありませんでした。

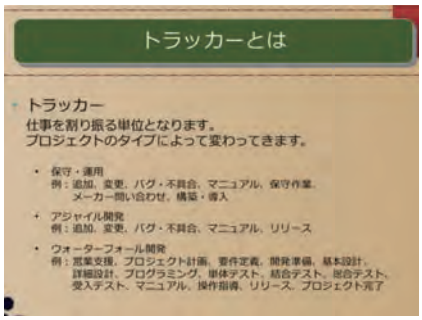
開発部門全体を統括する取締役副社長兼特殊開発部長 山本様

My Redmineでプロジェクトを管理
沖縄 - 東京の離れた拠点でも進捗が分かる

――「My Redmine」を導入するきっかけはなんでしたか？

前職時代（宮里様）にオンプレミスで Redmine を利用していました。Redmine のバージョン 0 系の頃から使っていたので、プロジェクト管理で利用するには一番慣れているツールでした。

弊社の方針として、社内にはサーバを持たずサービスを利用することにしているため、Redmine のクラウドサービスである「My Redmine」を利用することにしました。



Redmine の使い方を解説した資料
（SlideShare で公開）

導入にあたっては、前職のときに Redmine を使ってプロジェクト管理を行うほか、全社的に Redmine を導入した経験があったのと、イベントで Redmine の講師として登壇経験があったので、当時の資料を参考に設定しました。

例えば、「バス予報」の開発ではアジャイル開発を、受託開発ではウォーターフォールで開発をするなど、それぞれのプロジェクトにあわせてトラッカーを設定しています。

リモートで取材に参加してくださった沖縄支店 開発統括本部 ソリューション開発部長　宮里様

開発プロジェクトに営業メンバーも加えて、
カットオーバーまでのロードマップを共有

――「My Redmine」をどのように運用されていますか？

My Redmine は、「バス予報」の開発・運用やデバイス開発など社内のプロジェクト管理やタスク管理に利用しています。

例えばソリューション開発部では、沖縄支店のエンジニア 4 名と東京本社にいる 4 名で My Redmine を利用しています。

前職ではワークフロー（トラッカーとロールの設定でステータスの遷移を制御する機能）をガチガチに設定して使っていましたが、今は細かな設定はしていません。スピード感を大事にしてやっていきたいと考えているので、今後も細かな設定はしない予定です。（下記ワークフローの一例）

管理者や担当者がタスクを起案しメンバーをアサインします。ステータスと進捗率は上図のように紐づけています。タスクが完了すると、最終的に管理者が確認してクローズ（100%）するようにしています。

また最近では、松尾の所属する営業本部も My Redmine の利用をはじめることにしました。営業本部用のプロジェクトを作るのではなく、開発メンバーが管理しているプロジェクトに営業メンバーを追加します。担当している案件がロードマップのどこなのか共有することで、協調して作業を行ったり、カットオーバーまでスムーズに進行できるのではと考えています。

「バス予報」の営業と開発を支援する公共交通営業本部テクニカルセールスエンジニア　松尾様

メンバーのタスクの開始から終了までを把握

――「My Redmine」の導入でどのような効果がありましたか？

導入後に大きく変わったところは、各タスクにかかった時間が見える化されるようになったことです。思っていたよりも時間がかかるタスクや想定よりも短い時間で完了するタスクが分かるようになったため、同じような各プロジェクトを行うときの見積に反映させることができるようになりました。

2 つ目に、似たような案件の場合、作業の抜けや漏れがなくなりました。前回はこれを発注したから今回も必要だね、といった具合で過去のプロジェクトと同じタスクを登録することで、有効活用できています。

その他にも、メンバーのタスクを開始から終了まで把握できるようになったのも良い点です。タスクの状況が分かるので、アドバイスできたりフォローできたりするため、納期間近に大きな問題がおきることがなくなりました。My Redmine の導入効果を感じています。

ありがとうございました

企　業　紹　介

社　名　：ハイウエア株式会社
代 表 者：代表取締役　樋口 恵一郎
所 在 地：神奈川県横浜市鶴見区岸谷3-18-17
設　立　：2007年6月
事業内容：ITコンサルティング、ソフトウェア開発など
従業員数：7人（2021年1月現在）
U R L ：https://www.highwares.com/

• 社内外の業務を My Redmine で一元管理
• 最初に運用ルールをチケットで提示し、お客様とのやりとりを円滑に

ハイウエア株式会社様は、IT コンサルティングや、自社開発のナレッジ共有システム「ナレッジセンサー」の提供などを行われています。My Redmine のご利用について代表の樋口様、開発ディレクターの高橋様にお話を伺いました。

IT コンサルティングとナレッジシステム「ナレッジセンサー」を提供

―― ハイウエア様ではどのような事業を行なっていますか？

ハイウエア株式会社は 2007 年に設立した IT コンサルティング会社です。お客様のご要望をお伺いし IT を使って解決する方法を提案しています。提案や仕様策定・設計に限らず、開発から運用・サポートまで行うケースもあります。

コンサルティング業務を行う中で生まれたサービスの一つが、ナレッジ共有システムの SaaS「ナレッジセンサー」です。コールセンターのコミュニケーターの方や社内ヘルプデスク向けに、検索の時間短縮や質問解決率 100%を目標として、社内の共通知識（ナレッジ）や FAQ を整理して制作し、検索しやすいように登録するシステムです。

2018 年から同サービスの提供を開始し、ナレッジ・FAQ の作文／データベース化から運用後のメンテナンスまで当社で対応しています。現在 3 社に導入し、導入後に別部署からも追加契約を頂くなど好評です。

多拠点で行う開発プロジェクトの進捗・情報管理のため My Redmine を導入

―― ご利用前の状況や課題について教えていただけますか？

My Redmine を導入する前は Excel でスケジュールやタスクを管理し、それらをメールで共有していました。最新の情報がどこにあるのか分からない状況が日常茶飯事で効率が悪いため、プロジェクト全体を管理できる良いツールがないかと考えていました。

グループウェアを利用してタスクの進捗を共有したこともありましたが、どの作業がどこまで進んでいるのかわかりにくく不便に感じていました。

―― My Redmine を導入したきっかけを教えていただけますか？

5～6 年前にある開発プロジェクトのマネジメントとコンサルティングに携わりました。発注元は広島、開発は大阪と山口、当社は横浜でマネジメントとドキュメントの管理を引き受けていました。

最初はメール、チャット、ビデオ通話で頻繁にやりとりを行なっていて情報の管理が大変でした。以前在籍していた会社で開発管理ツールを利用していた経験から同じように管理できないかと考えていたところ、山口にいた開発メンバーの 1 人が Redmine を紹介してくれました。

そのメンバーは自社でサーバを用意して Redmine を構築するつもりだったと思いますが、自力で Redmine を構築する時間はもったいないと考えました。そこでインターネットで Redmine を利用できるサービスを探し「My Redmine」を見つけました。無料お試しを使ってみて使えそうだと思い正式に導入を決めました。

そのプロジェクトで My Redmine をとことん使い込むなかで Redmine を自分の使いやすいように利用できることがわかり、そして現在に至るまで継続利用しています。

Redmine を使い始めて、プロジェクトごとにタスクを管理できるようになり、それぞれのタスクの進捗具合がわかりやすくなりました。まさにこんなツールを探していたという感じでしたね！

代表取締役　樋口様

My Redmine で情報共有が完結。メールでのやりとりをなくし、迷惑メールの心配もない

―― 現在の「My Redmine」の利用状況を教えてください。

当社ではお客様とのやりとりも社内のやりとりも My Redmine 上で行なっています。My Redmine は今や欠かせないものです。

お客様とやりとりする時は、お客様ごとにプロジェクトを作成し案件を管理しています。シンプルな使い方をしており、使う機能は主に「チケット」「文書」「ニュース」です。文書モジュールはファイル共有に重宝しています。

当社ではお客様とのメールは基本的に行なっていません。メールを利用したり、ファイルサーバを別途用意したりする必要なく My Redmine 上で便利に情報共有を完結させられているからです。

最近ウイルスメールによる被害が話題になっていますが、My Redmine を利用することで当社ではそういった心配もなくお客様とやりとりできるのも使っていてよかった点です。

運用ルールを最初に提示し、お客様とのやりとりを円滑に

―― 運用ではどのような工夫をなさっていますか？

チケットは、当社のマネジメントスキルのある担当者だけが作成するようにしています。以前お客様が一度に大量のチケットを作成され管理が大変だったことがあり、それ以降は当社のマネジメント担当者のみが行うようにしました。

また、チケットの発行や命名、ファイル の保存場所、チケットの書き方などのルールを当社で決めることにしました。そしてお客様とやりとりを始める前に運用ルールを記載したチケットを作成してお知らせするようにしています。お客様に自由に運用を任せるよりも、ある程度事前にルールを決めた方がお客様も利用しやすくなるようです。

開発ディレクター 高橋様

社内の業務管理も 100% My Redmine で行なっています。当社は創業時からテレワークを実施していますが、スタッフ同士もメールなどは一切使わず My Redmine 上で業務に関するやりとりを完結させています。

社内の業務に関しては、代表の樋口がチケットを作成し各スタッフを担当者に設定しています。期日の設定はほとんど行いません。スタッフの業務量と負荷を見ながら、無理なく仕事が出来るように割り振りをしています。My Redmine のチケットで上手に管理すればスタッフの業務量や負荷がリアルタイムに見えます。

My Redmineのチケットが生きたTO DOリストに

―― 「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

忙しいときほど TO DO リストを作りがちだと思います。My Redmine の利用を始めてから、生きた TO DO リストが My Redmine 上にあるためリストの作成が不要になりました。チケットを日付順に並べ変えるなどして優先順位をつけて取り組んでいます。

My Redmine を利用することでマネジメント力が上がったように思います。仕事を以前より上手く整理できるようになりました。導入前はプロジェクト管理ツールなしでよく仕事が出来ていたなと今では思うほどです。

仕事の進め方が整理できたことで、効率的に仕事ができるようになりました。同じ時間内に出来る仕事量が増えたと感じています。これからも My Redmine を使い続けたいと思います。

ありがとうございました

企　業　紹　介

Marubeni IT Solutions

社　名　：丸紅ITソリューションズ株式会社
代 表 者：代表取締役社長　徳田 幸次
所 在 地：東京都台東区上野三丁目24番6号
　　上野フロンティアタワー
設　立　：2014年4月
事業内容：情報・通信システムの企画、設計、ソフトウェアの開発および販売
従業員数：431名（2021年10月1日現在）
U R L ：https://www.marubeni-itsol.com/

・オンプレミスの Redmine から My Redmine へ移行。レスポンスの悩みを解消
・メンテナンスフリーで最新バージョンに追従できる

丸紅 IT ソリューションズ株式会社様は、情報・通信システムの企画、設計、ソフトウェアの開発、SaaS やソリューション・サービスの提供を行われています。Box 事業では、クラウドベースのコンテンツ管理プラットフォーム Box のプレミアパートナー（一次代理店）として Box を利用する日本企業が直面する大小様々な Box 運用課題を自社開発の Box エコソリューションを用いながら解決されています。

Excel からオンプレミスの Redmine に移行

―― Redmine を導入する前の状況を教えていただけますか？

元々 Excel を使って課題の管理をしていましたが、2016 年にオンプレミスの Redmine を導入しました。

Redmine 導入以前、我々の所属する IT 基盤事業本部では毎週『問題管理』と『課題管理』の打ち合わせをしており、問題や障害が起きると、『障害報告書』を Excel で作成し、さらにそれを別 Excel の『障害進捗表』に単票をまとめる作業を 1 人 1 人がやっていました。しかし、報告の精度に差が出てしまい、それを取りまとめるために毎週打ち合わせをしていました。次第にまとめる進行役の方が毎週打ち合わせのために徹夜するような状態になっていました。進行役の方がもう限界だということで、チケット化できるツールを入れたいという相談を私（石塚）に頂きました。

依頼をいただいた瞬間、様々なことに利用したいという考えがあり「マルチプロジェクトに対応したツールを使いたい」と思っていました。「Trac」というツールでやってくれと言われたのですが、マルチプロジェクトに対応していなかったため、Redmine を選択しました。Redmine はオープンソースであるためコスト面で有利だったということと、単純に私（石塚）がやりたかったということもあります。

他のツールとの比較も行いましたが、Redmine は日本語の情報も非常に多く、日本語のコミュニティもしっかりしていて、情報も豊富でした。ソフトウェアも非常にクオリティが高く、信頼性も高いと思ったからです。また、書籍が出ていたり、スライドシェアなどで様々な勉強会の資料も公開された

―― Redmine 導入時の課題

お恥ずかしい話ですが、IT 企業ではあるものの、新しい IT や仕組みに対して、耐性を持ってる人が思ったよりも多くありませんでした。普段使い慣れてる Excel から新しいシステムに移行することには抵抗があって、上層部に行くほど「それ（Redmine）大丈夫なの？」という疑問を持たれていました。

当時はタスク管理も出来ないようなひどいレベルで、何とか打破したいというのがあり、おしりに火がついた状態でやっていました。どんどんやっていこうということで、まずは 3 回くらい説明会を開きました。「ここにチケット上げてください。チケットは必ずルールがあるので、こういったルールを守ってあげてくださいね。カスタムクエリを作って、議題まとめる人はここのクエリを追ってみてください。こういった情報が欲しいよ、エクセルが欲しいよだけだったら俺にまた言ってください」といった感じで、使う方々に Redmine の操作はほとんどボタン一発で済む位のレベルで説明をしていきました。

Redmine 導入後の同僚の評判はよく「全然違いますよ。こっちの方が絶対いいです。」と言った感想を多く頂きました。そのような声が社内で Redmine が浸透するのにすごく効いたとは思っています。結果、Redmine がぴったりはまり管理が非常に改善されました。Redmine を導入したことは弊社にとってかなりプラスになったと思います。上層部でも認めていただけて「Redmine なしではできないね」という状態にまで持っていけました。

やり方が変わるというところで、最初はとっつきづらかったのを覚えています。ただ、使っていけば使っていくほど Redmine の良さがわかってきました。時間が経つにつれ、使う範囲がどんどん広くなり、案件管理や、各チームの案件管理、全体の案件管理など各チームの課題管理や保守管理など用途が広がっていきました。誰がここを更新しましたという履歴もあって証跡も残りますし、ロールの制御によって誰かが勝手に更新するということも出来なくするなど、すごくうまくできてるなと思いました。自分たちで Redmine を承認システム用に使う、また作ることができるというところは本当にすごいなと思います。今やってることを Excel では管理できないと思いますので Redmine は素晴らしいツールと思っています。

IT 基盤事業本部 笹原様

オンプレミスの Redmine からクラウドサービスの「My Redmine」

―― どのようなきっかけで「My Redmine」を導入されたのですか?

オンプレミスの保守サーバー終了期限が迫っており、移行先を探していた時、石塚から「My Redmine というクラウドサービスがいいよ。」と話しがありました。石塚はシステム設定や運用で Redmine のイベント等に参加した経験があり、使い勝手の良さを感じていたので「My Redmine 一択だから。ここ以外は絶対だめ」と確信を持って勧めてくれました。弊社でサーバーを立てて構築・運用しようという話もあったのですが、時間も迫っているし対応できる技術者もいなかったので、クラウドサービスの My Redmine を導入することに決めました。

My Redmine への移行は、事前に My Redmine のオプションサービスである「既存データ移行サービス」を利用してテストのデータ移行をしました。移行ができてちゃんと使えるというところも確認して My Redmine へ移行できました。移行は自分達でやるとなったら大変だろうなと思いますが、それやってもらったのは効果的でした。

プロジェクト管理ではなく業務改善のツールとして利用

―― 「My Redmine」をどのように運用されていますか?

私たちは Redmine をプロジェクト管理ツールではなく、あくまでも業務改善のツールだと思っています。

プロジェクト管理という使い方ではなく、困ったことを積み重ねていく業務改善のツールとして使っています。定例作業、非定例作業、案件管理、契約の管理、支払いなど、とにかく多岐にわたる会社の業務で困る種類に合わせて、トラッカーを 1 個ずつ作っています。ステータスはトラッカーの数だけ増えるため、似たような文字がたくさん並ぶので、区分けでわかるように固めておいたり、特定のプロダクトでしか使わないものはなるべくまとめるようにしています。
また、プロジェクトの作成権限を絞って、プロジェクトが必要な際は私、石塚の方で用意するようにしています。プロジェクトはヒアリング内容やその背景だったり、社内とどのようにインフラ化のための用意すればいいのか、ステータスを用意すればいいのかを考えて作り込んでいます。

Redmine では実現が難しいものが絶対あると思っていて、そこの判断をするためにも、1 回話を聞いて設定しています。まずは形にしてみて、うまくいかなかったら見直してというように、最速で形にできるのが Redmine の良いところです。

経営管理部 石塚様

Redmine はやはり自分たちの力で、自分たちの手で入力項目を自由にカスタマイズできるところが非常に素晴らしいと思っています。よくあるような入力システムだと、この項目がない、この項目がないからこういう情報が入れられないということがありますが、項目の追加や変更などの自由な設計ができるのが良いですね。まずは形にしてみて、ダメだったら見直せばいいと思うんです。

全ての部署で My Redmine を利用

―― My Redmine のご利用状況を教えてください

現在の My Redmine のユーザーは 760 人です。今年から経営管理部も使い始めたので、ほぼ全ての部署が使い始めたと思っています。例えば、私(笹原)が所属している部門から石塚がいる管理部門に対して、請求書の支払いなどを依頼していますが、そういうのもすべて Redmine 経由で依頼しています。

この部門では依頼されたチケットがどんどん飛んできて、事務の担当者十数人でそれをさばいています。もともとはメールとかチャットとかでやっていましたが、あまりにも数が多くて、誰がどこまでやったかわからないとか、誰も休めないという課題があったのです。当部門への依頼には Redmine を使うことにして、みんなにチケットにしてほしいという説明をして運用を開始しました。そうしたところ年間 1 万、2 万チケットと余裕でいくという状態になってしまいました。Redmine によって業務を顕在化することができて「すげぇ頑張ったじゃん!みんな!」っていうのが分かったんです。

最新バージョンに追従できる。レスポンスも向上。

―― 導入後はどのような効果がありましたか?

オンプレミス時代の多くの悩みが解消できました。メンテナンスフリーで最新バージョンに追従できる点があったので、堅実なアップデートの恩恵を得られるのが最大の利点でした。My Redmine のベースとなっている RedMica(ファーエンドテクノロジー版 Redmine)は、利用者が全く意識することなく、これまでの Redmine と同様に安定に使えているのも良かったです。

オンプレミスで運用していたときはレスポンスに困る場面もありましたが、My Redmine に移行してからはほぼ困ることはなくなりました。オンプレミスの時、2 コアで運用していて誰かが検索したら、もう 1 個しかコア残ってないので 2 人連続して長いカスタムクエリを使用すると待つことが結構ありました。進捗会議などで各自パソコンを開き進捗を見る時は、CPU がすごく上がっているなと結構ヒヤヒヤしながら待つこともありました。My Redmine に移行してからはそういうことを感じないなと思っています。オンプレミスのときより早く感じますね。

ありがとうございました

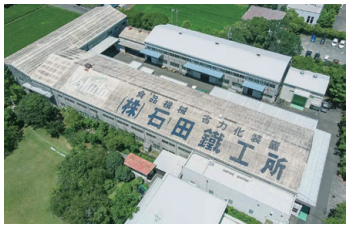
企　業　紹　介

ISHIDA

社　名　：株式会社イシダテック
代 表 者：代表取締役社長　石田 尚
所 在 地：静岡県焼津市坂本355
設　立　：1948年
事業内容：食品・医薬品・省力化機械の設計から製作
従業員数：42名（2022年7月時点）
U R L　：https://www.ishida-tec.co.jp/

• My Redmine 導入により鮮度・解像度が低かったプロジェクトの全体像が明確化
• 社内、社外含め情報共有のスピードが大幅に向上

1948 年の創業以来、食品ツールプラントから産業省力化機械まで、食品・医薬品等の製造現場向けにオーダーメイド機械の設計・製造を手掛けてきた株式会社イシダテック様。



DX 化にも積極的な同社の業務効率化の過程で My Redmine が果たした役割と導入後の変化について、同社代表取締役社長の石田尚様、事業推進室の中田英輔様、総務部の小山和希様に話をお伺いしました。

案件情報の電子化以前は業務全体の状況把握にも苦心する状態

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えてください

弊社が My Redmine を導入するまでには紆余曲折がありました。本格的に業務効率化に着手したのは 2018 年のことです。そこから3つの段階を経て My Redmine 導入に至った経緯があります。

最初に行ったのは案件の情報の電子化でした。業務効率化着手前の2018 年までは社内にプロジェクト管理ツールは導入されておらず、案件の情報は各担当者のローカル環境や手書きのノートで管理されており、場合によってはどこにも保存されていないことすらありました。

このような状況を改善するため、まずは Google スプレッドシートを用いて案件管理の一元化を目指しました。ただ各部門でスプレッドシートを作成したものの情報量が膨大になり、部門間での情報連携がうまくいかず多重更新が必要であり、どのスプレッドシートの情報が最新かわからないといった状態になっていました。

株式会社イシダテック 代表取締役 石田様

そこで今度はプロジェクト管理ツールの導入も視野に入れるようになりました。プロジェクト管理ツールの知見がなかったため、知名度が高いという理由でサイボウズ Office を導入しました。これがふたつ目の施策です。

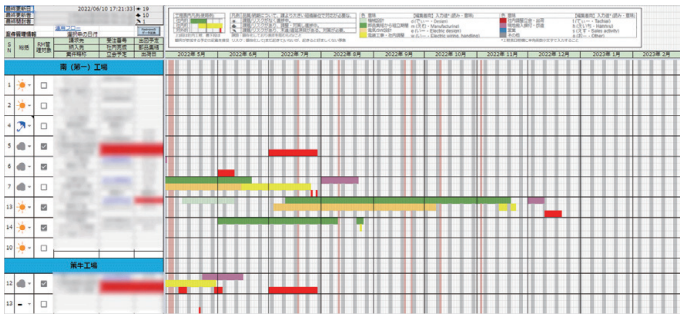
ただ、社内で導入を推進できる体制が構築できていなかったため、スプレッドシートからサイボウズ Office への移行段階で混乱が生じてしまい、早々に導入断念となってしまいました。導入の意義を社内で十分に共有できなかったことで現場からも理解が得られず、ツールの内容というより運用面で問題が生じた形です。

ここまでの二度の反省を活かし、3つ目の施策として導入したのが全体工程表です。この施策は一定の効果を発揮しました。

各タスクを個別で管理するのではなく、部門をまたがる形で設計から納品までの工程全体のスケジュールをスプレッドシートで一覧化しました。各部門間で全体のスケジュールが共有されたことで、スムーズに情報連携が取れるようになりましたね。2022 年現在でも全体工程表は使用しています。

その一方で新たな課題も見えてきました。全体工程表は納品までの大きな流れが見える反面、タスクの粒度が荒いため「誰がどのようなタスクをどのように進めているのか」という細かい部分までは管理できていませんでした。

この段階で改めてプロジェクト管理ツールの導入検討が始まりました。



【全体工程表のイメージ】進行中の各案件を一覧化し各案件のマイルストーンや状況を一目でわかるようにした表

Redmine が外部との扉を開く

――「My Redmine」を導入するきっかけはなんでしたか？

最初から Redmine のみで考えていたわけではなく、他のプロジェクト管理ツールも比較検討していました。しかしユーザーインターフェースの適合性や、値段、拡張性が要件に合わず選定は難航していました。

そのなかで候補として挙がったのがスイスの企業とのジョイントベンチャー事業でも使用していた Redmine です。ジョイントベンチャー事業で自由度の高さは実感していましたし、ジョイントベンチャー事業とツールを統一することで親和性が生まれ、より業務がスムーズになるという期待もあり具体的に導入を検討していきました。

同時期にあるお客様からの「多拠点で推進しているプロジェクトの全体状況が把握できない」という声を受けたこともあって、外部とも情報共有できる Redmine 導入を決めました。

製造業という性質上、サーバーの安定性とデータ管理の安全性は欠かせません。さらにアクセスできる場所の柔軟性や運用コストも踏まえると、オンプレミスではなくクラウドがベターと考え My Redmine に決めました。

また、外部とのやりとりが多いためユーザー数を容易に拡張できる点も魅力的でした。他のプロジェクト管理ツールでは登録できるユーザー数が少なく、追加のたびに費用が発生してしまいます。いっぽう My Redmine は追加料金なしで 1000 ユーザーまで登録できるため料金面でもアドバンテージを感じましたね。

事業推進室 中田様

導入成功の要因はチームでの導入推進と社員への手厚いサポート

――「My Redmine」導入時に工夫したことはありますか？

サイボウズOfficeの導入時に運用面がネックで頓挫したことを教訓に、My Redmine導入時には円滑にプロジェクトが進むように5つの面で工夫を施しました。

①導入推進のための体制づくり

前回はリソース不足もあり、IT に明るくない社員が本業務の傍らで導入プロジェクトを担っていたため、適切な進め方がわからず社内の協力も得ることができませんでした。そのため My Redmine の導入時には、代表の石田をはじめ 4 人のチームで役割を明確化したうえでプロジェクトを推進。全社会議などでも導入の意義や進捗をこまめに共有し、My Redmine の導入を会社全体で前向きに捉えてもらえるように努めました。

②各業務フローの責任者の明確化

プロジェクト管理ツールの導入に伴い各業務フローも変更する必要があります。それにも関わらず、前回は責任者不在のまま進めてしまったことで、どのように変えるべきか決定できない状態に陥ってしまいました。そこで My Redmine の導入時は各業務フローの責任者を明確化。導入チームと業務フロー責任者で議論を重ね、業務フローを最適化するための方法を探っていきました。

③社内へのオリエンテーション

前回の導入時は「わからないことはネット上に情報が豊富にあるので各々調べてほしい」という導入ありきの強引な進め方をしてしまいました。その反省を活かし My Redmine 導入時にはツールについての説明会を少人数ごとに実施。専門知識がない方でも理解できるよう平易な表現で細かく説明し、社員全員が納得できるまで丁寧にフォローしていきました。

④社内向けのユーザーサポート

実際にツールを使用していくなかで不明点は必ず出てきますが、ツールを定着させるためには丁寧なサポートが重要です。そのため導入チームで社内向けのヘルプデスクをチャット上に設置。些細なことでも気軽に質問できるように環境から整え、質問に対してはほぼ待ち時間なしでの即返信を心がけていました。

⑤運用サポート機能の自社開発

前回の導入時は手打ちでツールへの入力作業を行っていたため、むしろやることが増えてしまっていました。ツール導入に伴い負担が増えてしまっては本末転倒です。そこで My Redmine 導入時は手打ちでの入力作業を最小限に抑えるため、自動化ツールを自社内で開発しました。一度入力した情報はサポート機能によってプロジェクト管理ツール内外で自動連携。同じ情報を何度も記載する必要がなくなり、運用負担が大きく軽減しました。

5つの面で共通しているのは前回の失敗で見えた課題を糧とし、My Redmineの導入時にはしっかりと改善できたということ。これが導入成功の要因だったと思います。

前回導入時からの改善点（イシダテック様提供）

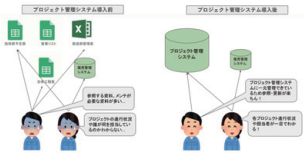
業務状況が可視化されたことでリソースのさらなる有効活用が可能に

――「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

細かいタスクを含めプロジェクト全体の状況の確認が非常にスムーズになりましたね。My Redmine 導入前は最新のステータスが把握できておらず、幹部会議で進捗状況を確認するだけでも非常に時間がかかっていました。そのため本来行うべき議論までたどり着かないこともままありましたが、My Redmine の導入により最新のステータスやタスク状況が容易に確認できるようになったことで、情報共有の時間が大幅に短縮できるようになりました。

現場では、タスクごとの担当者や期限が明確になったことで各社員の仕事の状況も把握しやすくなりました。ユーザーごとのガントチャートも表示できるため、手が空いている社員に対して仕事を依頼しやすくなるなど、社内リソースをより効率的に活用できるようになりました。

また、止まっていた案件が動き出す際にも My Redmine で中断前の状況を容易に把握できるため、時間が空いてしまった案件でもスムーズに再開することができるようになりました。



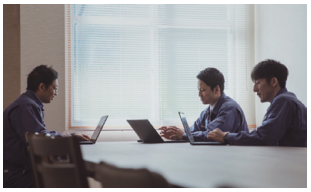
プロジェクト管理システム導入の背景
（イシダテック様提供）

ナレッジを蓄積し未来につなげていく

―― 今後「My Redmine」をどのように活用していきたいですか？

My Redmine はプロジェクト管理ツールとしては社内に定着してきたため、今後はナレッジの蓄積先としても活用していきたいです。例えば Redmine の運用に関して一度受けた質問は My Redmine 上の wiki に解決方法を記録していくことで、操作マニュアルとしての活用が可能になります。

また、タスクごとのステータスや期日の変更など基礎的な操作は各社員が行えるようになりましたが、理想としてはタスクごとに経緯や反省点も My Redmine に記録してもらいたいと思っています。同様の案件・タスクに取り組む場合、各業務で得たノウハウや反省点は次回への糧になるからです。将来的には My Redmine を活用し、業務の PDCA サイクルを回す仕組みを構築していきたいですね。



左から中田様、石田様、総務部 小山様

ありがとうございました

企　業　紹　介

NORITZ

社　名　：株式会社ノーリツ
代 表 者：代表取締役社長　腹巻 知
所 在 地：兵庫県神戸市中央区江戸町93番(栄光ビル)
設　立　：1951年3月
事業内容：温水空調分野・厨房分野を中心とした住宅設備機器の製造、販売、サービス事業
従業員数：2,190名(単体)、6,720名(連結)
2021年12月31日現在
U R L ：https://www.noritz.co.jp/

- My Redmine 導入により仕様決定のプロセスも逃さず記録
- 埋もれていた情報を掘り起こし品質向上と開発の効率化に成功

創業から約 70 年、給湯機器のリーディングカンパニーとして業界を牽引してきた株式会社ノーリツ様。

給湯機器をはじめとする住宅設備にも IoT の導入など従来以上に高度で複雑な技術要件が求められているなか、商品開発のプロジェクトにおいて My Redmine が果たした役割と導入後の成果について、同社研究開発本部の水川洸一様に話をお伺いしました。

結果だけでなくプロセスを記録する必要性を感じていた

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えてください

おそらく同様に管理されている企業も多いと思うのですが、弊社では業務管理には Excel を用いていました。ただ、Excel は多くの社員が通常業務で使い慣れているため抵抗なく利用できるメリットがある一方、最新バージョン、差分、作成者の把握が難しいという課題がありました。

製品開発においては、仕様決定に至るまでは多くの議論があり、そのプロセスにこそ価値のある情報が眠っています。しかし、Excel では仕様決定までのプロセスまでを記録することは難しく、当事者以外は断片的にしか情報を把握できていませんでした。また、仕様検討の段階から社内に対して情報をオープンにすることができればより多くの技術者のチェックを経て仕様決定することが可能となり、修正回数の減少による効率化、品質の向上が期待できます。

給湯機器はもとよりメカニカルやエレクトロニクスなど様々な技術が集約された複雑な製品のため関わる人が多く、プロジェクト管理の重要性は大きいです。さらに長年の運用により Excel ファイルの管理負担も増加しつつあり、業務管理の仕組みを刷新する必要性を感じていました。これらの課題を解決する選択肢として浮上してきたのが Redmine でした。

導入の容易さと圧倒的なコストパフォーマンス

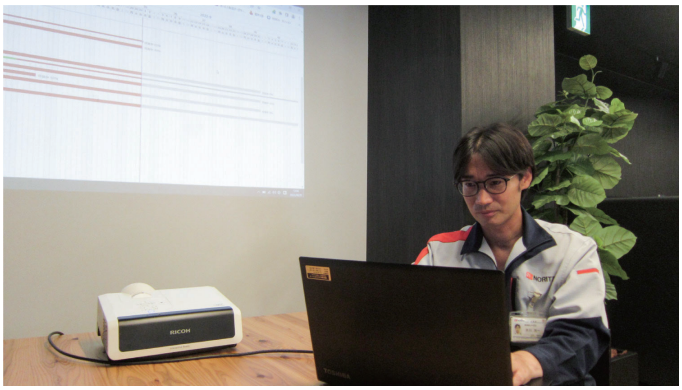
―― なぜ「My Redmine」が最適だったのでしょうか？

Redmine ではチケットによって課題を細分化し、課題ごとにコメントを残すことができるので、仕様決定のプロセスを記録することに適していました。プロジェクト完了後に報告書に成果などをまとめるのですが、プロセスごとの細かい議論や意見、判断に迷った箇所や失敗などいわゆる「隙間の情報」はどうしても拾いきれません。Redmine ならそのような「隙間の情報」も埋められると思いました。

実は弊社のソフトウェア部門ではすでに7年ほど前からオンプレミスの Redmine を採用していたため、以前からその利便性は認識しており、研究開発部門にも2年前からオンプレミスの Redmine を導入しました。

Redmine を選んだ理由は導入の容易さにあります。現場主導で導入を検討していたため予算の面で大きな初期投資は難しい状況でしたが、Redmine は無償かつオープンソースなので気軽に試用でき、すでに世界中に多くのユーザーがいるので情報収集が容易という点も魅力的でしたね。

クラウド移行時は My Redmine 以外のサービスも検討しましたが、ユーザー単位の料金体系が要件と合致しませんでした。いっぽう My Redmine は月額 8,000 円で 1000 ユーザーまで利用可能というコストパフォーマンスが決め手となり導入に至りました。



水川様が開発に携わった製品
My Redmine 導入により開発のプロセスが大幅に効率化

継続的な運用を見据え戦略的にシステムを導入

――「My Redmine」導入時に工夫したことはありますか？

業務管理システムの継続性は常に意識していました。オンプレミスの Redmine から導入したのですが最終的にクラウドの運用にすることは最初から念頭に置いていましたね。私を含め開発部門の本来の業務は製品開発です。そのため部門としてサーバーの保守などの管理業務に大きなリソースを割くことはできません。クラウドであれば保守管理の業務負担が軽減され、私が担当を離れた後も継続的にシステム運用ができると考えました。

またソースコードなどの情報が公開されていないプロプライエタリーなシステムはベンダーがサービスを停止した場合に立ち行かなくなるリスクがあります。プロジェクト進行中にサービスが終了してデータにアクセスできなくなるといった可能性や長年積み上げたノウハウにアクセスできなくなるような状況は極力排除しなければなりません。オープンソースソフトウェアを使用している My Redmine であれば、万が一サービスが終了した場合もバックアップデータを利用して社内で運用できるため、リスクヘッジの面からも社内の理解をスムーズに得られました。

My Redmine への移行時もファーエンドテクノロジーが無料で提供してくれるデータ移行サービスを利用したことでスムーズに進行しました。オンプレミスの Redmine 利用時からクラウド移行への障壁とならないように My Redmine に導入されているプラグインのみ利用していたこともあり

情報の抜け漏れが減少し品質の向上と効率化に

――「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

導入時の目的の通りプロセスの明確化、オープン化につながりました。プロセスの振り返りが可能になったことでプロジェクト完了後の確認やレビューの質が向上したと感じています。

また完了後の振り返りだけでなくプロジェクトの進行もより効率的になりました。

現場からは My Redmine を利用したことで、

- ガントチャートにより俯瞰的にプロジェクト管理できるようになった
- タスクごとのコメント機能を活用することでメールよりもスムーズに情報共有できるようになった
- 議事録などをファイルではなく wiki 等に残すことで、情報を探しやすくなった
- タスクごとの現在の担当者が明確になり業務の進行がスムーズになった

など実務レベルで様々な効果が現れています。

大きな成果としては製品開発の精度が向上しましたね。特にリリース時の最終チェックに役立つという声を聞いています。いまの時代は、製品が多機能になりソフトウェアのボリュームも大きくなる傾向にあります。そのため製品のリリース前の最終チェックには膨大な時間を要し、さらに近年では IoT など関連分野も広がりチェックすべき項目は右肩上がりで増え続けています。

そのようななかで、My Redmine は項目ごとの細かいタスク管理を行うことができるため要件の抜け漏れを防げるようになり、リリースチェックが効率化しました。また、「別のプロジェクトでこのような課題があったのでこのように修正しました」というように修正に至るまでの経緯が確認できるようになり、修正担当者とチェック担当者の意思疎通もスムーズになりました。作業工数も明確に残すことができるため、次回以降の計画立案や新人教育に非常に有効に利用できています。

水川様が開発に携わった製品
My Redmine 導入により開発のプロセスが大幅に効率化

ノーリツ流と My Redmine の融合

―― 今後「My Redmine」をどのように活用していきたいですか？

開発部門ではすでに約 250 名もの社員が My Redmine にユーザー登録しており徐々に社内に浸透しつつありますが、それでもまだ全員が活用しているわけではありません。My Redmine の有用性を部内全体に伝えて、まさにいま広めていっているところですね。

弊社は 70 年以上の蓄積があるためやはりノーリツ流の仕事の進め方があります。そういったノーリツ流の仕事の進め方と IT との融合を目指す中で、My Redmine を要とし、自分たちなりのフレームワークを確立できたら理想的です。

ありがとうございました

企　業　紹　介

NaCl
オープンソース・フロンティア
ネットワーク応用通信研究所

社　名　：株式会社ネットワーク応用通信研究所
代 表 者：代表取締役　井上 浩
所 在 地：島根県松江市学園南二丁目12番5号
　　HOYOパークサイドビル2F
設　立　：2001年7月17日
事業内容：ソフトウェアの受託開発・運用保守
従業員数：36名
U R L　：https://www.netlab.jp/

• オープンソースの理念を体現している数少ないクラウドサービス「My Redmine」
• 保守運用コストの削減とプロジェクト管理の効率化に大いに貢献

2022 年現在、オープンソースソフトウェア (以下 OSS) はビジネスから行政まであらゆる IT 分野で活用されていますが、遡ること 25 年前、1997 年の創業から一貫して OSS による受託開発を手掛けてきたのが株式会社ネットワーク応用通信研究所様です。日本発としては初めて国際規格に認証された OSS プログラム言語「Ruby」の開発者であるまつもとゆきひろ氏も在籍し、日本における OSS 開発の先駆者であり牽引役とも言える同社。

ソフトウェア開発のみならず Ruby 自体の開発にも Redmine を活用しており、クラウドの My Redmine を採用することで保守運用コストのさらなる削減に成功しました。

同社がオフィスを構える島根県松江市は弊社ファーエンドテクノロジーも本社を置く場所。Ruby City MATSUE プロジェクトなど OSS を核にした地域振興を標榜し、多くの IT 企業が集まるいわば OSS の街となっています。そのような土壌で生まれた My Redmine の価値や OSS による開発の意義と可能性、そして My Redmine 導入による業務の変化について同社取締役でシステム開発第 1 グループのリーダーである前田修吾様、同グループの野口拓弥様に話をお伺いしました。

取締役 前田修吾様（Ruby コミッター）
Ruby アソシエーション事務局長も務める

受託開発を通じてオープンソースの発展に寄与していく

―― 貴社の事業内容を教えてください。

弊社の主な事業は受託開発です。1997 年の創業以来培ってきた OSS のノウハウを活かし、お客様の要望に応じてアプリケーションやシステムの開発を行っています。

Ruby 本体などにバグがあったときは OSS 自体の修正は難しい会社が多いと思うのですが、弊社はパッチ対応など OSS 自体の改修、修正まで行えるところが強みです。Ruby 開発者であるまつもとゆきひろをはじめ、弊社にはオープンソースの専門家が数多く在籍しており、特に Ruby を用いた開発においては日本随一の実績があると自負しております。

受託開発がメインではあるのですが Ruby の普及と発展も弊社のミッションのひとつです。例えば上記のようなパッチ対応を行った際には Ruby コミュニティへ情報を共有しています。また、教育事業として島根県主催の学生向け Ruby 学習プログラム「Ruby 合宿」も受託運営するなど、業務を通じて得た知見を Ruby 発展のために還元しています。

少し話しが逸れますが、弊社がオフィスを構える島根県松江市は Ruby 合宿の主催に留まらず Ruby City MATSUE と題し市を挙げて Ruby と OSS を核とした地域振興を行っています。多くの IT 企業が松江市に集まりコミュニティが生まれています。そのようなコミュニティに参画することでビジネスの領域を越えて各企業と関係性を構築できますし、お互いを知っていることでビジネスの安心感にもつながっています。

東京でも勉強会等でコミュニティが形成されていると思いますが、松江市の規模だからこそ多くの企業スタッフが顔見知りになりやすく交流が活発な印象です。そのため同じく松江市にオフィスを構えるファーエンドテクノロジー様は My Redmine 導入前からお仕事をお願いするなど交流がありましたね。

Redmine でプロジェクト管理から障害対応までカバー

――「My Redmine」導入前はオンプレミスで「Redmine」を使用していたと伺っています。まず「Redmine」を導入された経緯やどのように利用されていたかを教えてください。

（前田様）基本的には受託開発のための開発機能やバグの管理を Redmine のような課題管理システムで行っています。もともとは Python で書かれた Trac というオープンソースのプロジェクト管理ツールを使用していましたが、2008 年に Redmine を導入しました。Ruby で開発されていたことが選んだ理由のひとつです。また Ruby 自体の開発の管理に Redmine が利用されていることも、弊社の利用に影響していると思います。

お客様によっては Excel の課題管理表でプロジェクト管理していくケースもあったのですが、かなり大変でした。いまでこそ Office365 が普及したので共同編集が可能になりましたが、互いにローカルで管理していた頃はバージョンの異なるファイルが乱立してしまいますし、お互いで編集したファイルをマージしなければならないなど手間がかかっていましたね。

Redmine であればグローバルアドレスを持つオンプレミスのサーバーにインスタンスを立てることでお客様と情報を共有できます。例えば障害発生時は障害のチケットをお客様に作成いただき、こちらで検証、バグが原因であればその対応チケットを作成するといった運用も行っていました。

プロジェクト管理において Redmine は非常に有用なツールだと思っています。

オンプレミスでの保守運用コストが課題に

―― OSS に精通したエンジニアが多数在籍していることもあり、オンプレミスで OSS の「Redmine」を運用する方が貴社と親和性が高いと思っていました。なぜクラウドの「My Redmine」に移行したのでしょうか？

（前田様）オンプレミスでの保守運用コストが主な理由です。おっしゃる通り本来は OSS を活用し自ら構築するのが好きなメンバーが多いのですが、実利的な面からオンプレミスでの管理は負担が大きいと感じていました。

（野口様）私がオンプレミス環境の保守を担当していたのですが、グローバルアドレスを持つオンプレミスサーバーの場合は、脆弱性が発見されたときに迅速な対応が求められますし、OS や Redmine のアップデートまで自分達で行わなければなりません。さらに OS アップデートであればいきなり本番環境での作業はリスクが大きいため、検証環境を用意しなければならないなど保守運用に一定の社内リソースが必要でした。

システム開発第 1 グループ 野口拓弥様

（前田様）弊社の本来の業務は受託開発ですので、開発担当者が保守運用に必要以上にリソースを割かれてしまうのは健全ではありません。このような保守運用コスト削減のため、Redmine を含めオンプレミスで運用していたサービスをクラウドに移行しようということになりました。Redmine から My Redmine へ移行したのは 2022 年 6 月ですね。

My Redmine を選んだ理由としてはファーエンドテクノロジー様のサービスだからというのも大きかったです。前述のとおり松江市の OSS コミュニティを通じてつながりがあったので、知っている方が手掛けていることで安心感がありましたね。

一般的に OSS を用いたクラウドサービスのベンダーは、サービスそのものはクローズドで開発しているケースが多いです。対してファーエンドテクノロジー様は Redmine の次期バージョンの新機能を先行して利用できる「RedMica」という独自の Redmine をサービスとして提供しながら、オープンソースで公開もしています。「プログラムを誰でも読めて誰もが改変できる」という OSS 本来の理念に即して事業を展開されており、価値観という点でも弊社と共通する部分が多く非常に素晴らしい企業だと思っています。

サポートによりオンプレミスからスムーズにクラウドへ移行

―― 移行の際には弊社の「My Redmine」無料移行サービスをご利用されましたいかがでしたか？

（前田様）移行時の作業はファーエンドテクノロジー様から Redmine のチケットベースで指示をいただき、web ブラウザ上でのアップロードで完了したのでスムーズでした。また、移行元の Redmine と移行先の My Redmine でバージョンに差異があったのですが、それについてはファーエンドテクノロジー様がデータのコンバートなどを対応してくれたので、弊社側は手間も少なく非常にスムーズに移行できましたね。

コストパフォーマンスが高く、多数のユーザー利用にもフレキシブルに対応できる

―― 「My Redmine」のメリットはどのような点でしょうか？

（前田様）コスト面のメリットは特に大きいと感じています。受託開発という弊社の事業の性質上、プロジェクト管理ツールのために独自の予算を計上するのは難しく、開発予算内で賄わなければなりません。加えて、規模の小さな案件を多数扱う場合は予算が限られるなかで全員をプロジェクト管理ツールのユーザーとして登録する必要があるため、ユーザー数単位で課金されるツールではコストオーバーになってしまいます。その点、My Redmine は比較的安価で利用可能なユーザー数も多いため弊社の実務に適していると感じています。

（野口様）導入前の課題であった保守運用コストも大幅に削減できました。アップデートや脆弱性対応といったオンプレミスの場合に必要だった作業がすべて省略されたため効果は大きかったですね。また、グローバルアドレスを持ったオンプレミスのサーバーはサイバー攻撃のアラートなども随時受けており、常に障害対応が発生するかもしれないという懸念がありました。そのような意味で精神的な負担も軽減しましたね。

（前田様）もちろんオンプレミスのサーバーを適切に保守運用していくには広範囲の知識が必要となり、社員教育の面からは得るものも大きいと思っています。ただ、そのために必要となる保守運用のリソースを鑑みればクラウドへの移行のほうが総合的にはプラスになりますし、オンプレミスのサーバー運用で得られる知識は別の教育プロセスでもカバーしていけると思っています。

本来の意義に立ち返った OSS の活用を期待

―― 最後に御社の展望、並びに日本有数の OSS 開発のパイオニアとして、OSS の今後の可能性について教えてください。

（前田様）弊社としての展望ではないのですが web アプリケーションが増えるなかで OSS の在り方がどうなっていくのかが個人的に一番興味があります。

いまや OSS は一般的にも認知が広がり IT サービスの中核技術になりつつあります。ただ、ビジネスとして OSS がこれだけ成功した一方で、本来 OSS やフリーソフトウェアで我々が実現したかった「プログラムを誰でも読めて改変できる」という思想が語られる機会が少なくなってきていると感じています。例えばいま隆盛している多くの web アプリケーションもソースコードは基本的に公開されませんし、ベンダー側でしか改良できないのが当たり前です。OSS を利用して開発されているにも関わらず、web アプリケーションそのものは OSS の思想からは離れて運用されていることも多々あり、そこが課題だと考えています。

そのようななかファーエンドテクノロジー様は、業界内でも貴重な OSS の理念を理解してビジネスされている企業だと思っています。Redmine をただ用いるのではなく RedMica のようにファーエンドテクノロジー版 Redmine として、ディストリビュートされており、そこで得た知見をコミュニティに還元されています。このような取り組みがもっと広がっていくことを願っています。

様々な障壁がありますがサーバーサイドの web アプリケーションも OSS が一般的になっていくと面白いですね。

ありがとうございました

企　業　紹　介

LAUREL

社　名　：ローレルバンクマシン株式会社
代 表 者：代表取締役社長　池邊 正
所 在 地：東京都港区虎ノ門1-1-2
設　立　：1959年7月1日
事業内容：各種通貨処理機・システムの開発、製造、販売、保守
金融オンライン端末機の開発、製造、販売、保守、キャッシュレス決済事業
従業員数：1,399名（グループ全体・2023年3月現在）
U R L ：https://www.lbm.co.jp/

- 海外代理店のサポートで My Redmine を採用
- 導入後「2 営業日以内に対応着手 90%」の目標を達成

通貨処理機専門メーカーとして、現金処理機・計算機や現金処理システムなどの製品を世界規模で展開するローレルバンクマシン株式会社様。

通貨処理機の製造で培った高度な技術を活かし、昨今では業務サポートシステムの提供や DX の推進サポートにも範囲を拡大しトータルソリューションビジネスを展開しています。

同社は海外の販売代理店のサポートで業務効率化を目的として 2021 年に My Redmine を導入しました。文化の異なる複数の海外代理店を相手にするサポート業務の特徴や、そのなかで生じたプロジェクト管理の課題、そして My Redmine を採用した理由や導入後の効果について、同社海外事業部海外技術支援課課長の吉田賢貴様にお話を伺いました。

還流式 紙幣入出金機 Z1

海外代理店担当者 200 名を 5 名のみでメールでサポート。属人化で引き継ぎも困難に

――「My Redmine」を導入する前の状況を教えてください。

以前は、海外全 71 拠点の販売代理店さまとのやりとりをメールで行っていました。代理店担当者さま、約 200 名に対して弊社サポートチームのメンバーは 5 名。限られた人員数で技術指導から保守支援まで、幅広くサポートしています。

年度により変動はありますが、年間約 300 件程度の問い合わせをメールで対応しています。そのため代理店担当者さまとサポート担当者との個人間のやりとりになり、業務が属人化してしまうという課題がありました。初動では問い合わせに対して CC に他のサポートメンバーのアドレスを含めてメール送信することをルール化していましたが、国ごとのビジネス文化の違いによるものなのか、CC のアドレスを外して返信してくる代理店担当者さまも少なくありません。

やりとりが外から見えないと、サポートメンバー一人ひとりがどれくらいタスクを抱えていて、どれくらい処理できているのかが把握できません。何かあったときの引継ぎもできないなど、管理のしづらさを感じていました。その結果、気付かないうちに担当者がひっ迫し問い合わせ対応の着手や完了にも時間がかかるなど、サポート品質にも悪影響を及ぼす原因になっていました。

業務の可視化を図るために Excel の管理表でタスクを一覧化していましたが、案件ごとの進捗状況が細かく分かるまでの作り込みはしておらず、入力漏れも発生しやすいなど、実用性に欠けていましたね。また、過去の案件がノウハウとして蓄積がされないことも惜しいと感じていました。

機能性・操作性・コストパフォーマンスの 3 拍子揃った My Redmine を導入

――「My Redmine」を選んだ決め手とは？

このような課題解決のためにプロジェクト管理システムの導入を検討しました。クラウドに限らずオンプレミスも選択肢に挙がりましたが、以前、社内のサーバーがクラッシュしてしまったという苦い経験があったため、管理がしやすくコストパフォーマンスの優れたクラウドを使う方針で話が進みました。

My Redmine を含め 3 つのクラウドサービスを多角的に比較検討した結果、機能性・操作性・コストパフォーマンスの 3 点で最もバランスが取れていた My Redmine の採用を決めました。以前海外の販売代理店から受けた「Redmine でやり取りしたい」という話から既に Redmine を認知していたことも理由のひとつですね。

My Redmine の使い方を丁寧に説明し、対応件数の多い代理店から段階的に移行

――「My Redmine」導入時に工夫したことはありますか？

My Redmine の導入に向けて作成したのが、部内向けのチケットやトラッカーの設定などの主要な操作の方法を解説した説明書です。ファーエンドテクノロジーからもらった小冊子の資料とともに部内に回覧することで、基礎的な使い方を周知することができました。また、My Redmine の導入に際しては、当然、代理店さまからの了承も得る必要があるため、My Redmine を使うことでどれくらい問い合わせがしやすくなるのかメリットを解説した資料を作成し、順次やりとりの多い代理店さまから同意を得たうえで、段階的にメールから My Redmine へと移行していきました。

海外事業部海外技術支援課課長　吉田 賢貴 様

My Redmine 導入で「2 営業日以内に対応着手 90%」の目標を達成

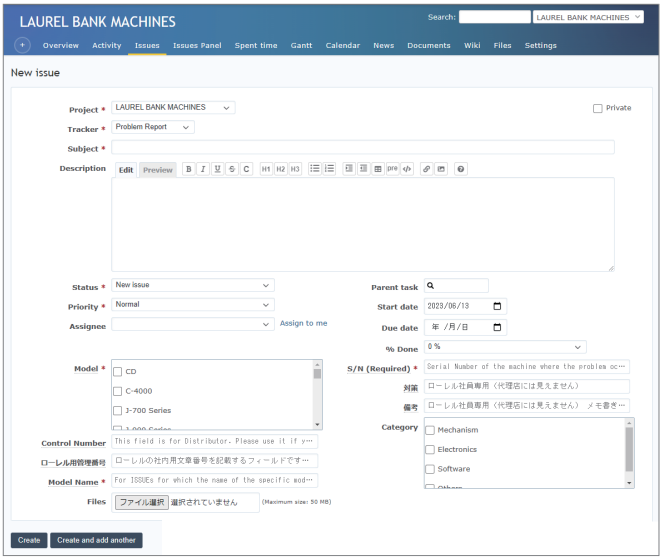
――「My Redmine」を導入してどのような効果がありましたか？

まず、My Redmine を導入したことで、一つひとつの問い合わせをチケットとしてサポートチーム全員で共有・管理できるようになり、業務の属人化を解消できました。チケット番号で案件ごとの管理が容易にでき、キーワード検索の機能で特定の案件を探し出すのも簡単です。

また、My Redmine はチケットなどに独自の項目をカスタムフィールドとして追加できるところもいいですね。弊社ではカスタムフィールドで商品名やシリアルナンバーなどを問い合わせの必須入力項目に設定しています。問い合わせ内容の入力の抜け漏れがなくなり、管理性がさらに向上しました。管理者である私の立場としては、My Redmine でサポートチーム全体の案件数や、どの案件がどんなところでスタックしているのかが分かるようになったため、早めにフォローができるようになりました。

代理店ごとにプロジェクトを作成しているのですが、My Redmine は多言語対応していて各代理店の言語をほとんどカバーしており、現地の言語でメニュー表示できるのも大きな利点です。

2021 年の導入時、効果を図るために「2 営業日以内に対応着手 90%」という高い目標を設定しましたが、My Redmine の運用を開始してまもなく達成できました。また、一件一件の問い合わせを着手してから解決するまでの時間も、肌感として 3〜4 割と大幅に短くできたと感じています。My Redmine の導入は、サポート品質の向上に大きく貢献したと思いますね。



問い合わせ時に確認したい項目をカスタムフィールドで追加

使い方は無限大。KPI・KGI 管理でも My Redmine の導入を検討中

―― 今後「My Redmine」をどのように活用していきたいですか？

サポートチームでは、今後は My Redmine で受けた問い合わせの対応内容をノウハウとして wiki に蓄積し、他の代理店さまにも水平展開することで問題の自己解決につなげていきたいです。

My Redmine の運用がサポートチームのなかで浸透してから、製品の開発プロジェクトでも My Redmine のガントチャートを使うなど社内でも活用シーンが広がっています。さらに海外事業部内の KPI や KGI の管理を My Redmine で行おうという構想もあります。My Redmine は多様な機能を備えた自由度の高いサービスで使い方は無限大。まだまだいろいろな使い方ができそうです。

また、導入に際してはファーエンドテクノロジーのサポートも大きかったと感じています。こちらから問い合わせをすると的確かつ迅速に回答してもらえるのでとても満足しており、我々も代理店さまをサポートする立場として参考にさせてもらっています。これから My Redmine をさらに有効活用し、サポート品質の向上や業務効率化を推進していくために、ファーエンドテクノロジーには引き続き変わらぬ支援を期待しています。

ありがとうございました

プロジェクト管理ツール「Redmine」の各種メディア

（ファーエンドテクノロジーが運営しています）

Redmine.JP

日本最大級のRedmineポータル
FAQなど掲載

redmine.jp

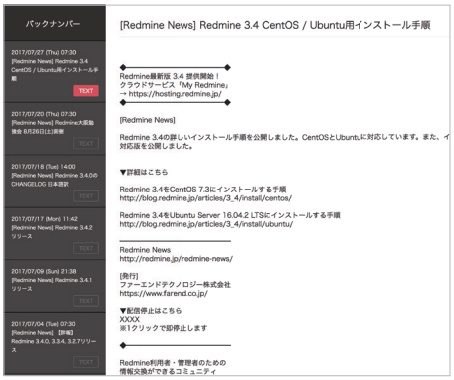
Redmine.JP Blog

Redmineに関する最新のニュースや
tipsなどを掲載しているブログ

blog.redmine.jp

Redmine News

Redmineの最新情報を
メールでお知らせ



redmine.jp/redmine-news/

入門Redmine

初心者に分かりやすく解説
使い方やリファレンスを掲載

2016年12月発行

FAR END Technologies ファーエンドテクノロジー株式会社
www.farend.co.jp

farend.jp farend_jp

2023.07.11