

【導入事例】東急がグループ横断でBacklogを活用し、 会員数250万人の大規模システム刷新を実現

株式会社ヌーラボ（本社：福岡県福岡市、以下ヌーラボ）が提供するプロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」は、東急株式会社（本社：東京都渋谷区、以下東急）に導入され、プロジェクトの推進から運用保守、ナレッジの継承までを一体で支える運営基盤として活用されています。

東急では、会員数約250万人を抱えるサービスの基盤となるシステム刷新においてBacklogによる情報の一元管理を推進。20年ぶりとなる大規模プロジェクトから、リリース後の顧客対応やシステムエラー対応までを同一の環境で管理することで、プロジェクトと運用が分断されない体制を構築しました。現在は、タスクや対応履歴、判断の経緯を蓄積・共有することで、業務の流れが可視化され、ナレッジが継承される仕組みが構築されています。



※以下、事例取材記事『[250万人の会員基盤を支えるシステム刷新。東急がBacklogで実現した、グループ横断の「自走するプロジェクト」](#)』よりコメントを抜粋・編集・再構成。

■ 「Backlog」を導入した背景

東急では2023年、会員数約250万人を抱えるグループ共通ポイントサービス「TOKYU POINT」のモバイルアプリ・会員Webサイトのシステムを約20年ぶりに刷新する大規模プロジェクトが立ち上がりました。本プロジェクトには自社の内製開発部門や複数のグループ会社ที่เกี่ยวข้องし、関連システムも約20に及ぶことから、要件調整や合意形成に多くの工数を要していました。

こうした状況を受け、システム部門・ビジネス部門を問わず利用できるプロジェクト管理ツールとして、既存プロジェクトで利用実績のあった「Backlog」を導入しました。

■ 「Backlog」を活用した取り組み

運用ルールとテンプレートの活用で共通認識を形成

プロジェクトの計画においてBacklogの利用を明示し、運用ルールをWikiに集約。課題のテンプレートを活用して担当者・期限・完了条件を標準化することで、タスクの粒度や期日の認識を揃え、チームメンバーが共通認識を持ち業務を進められる環境を構築しました。

意思決定プロセスの可視化で合意形成を促進

決定事項だけではなく、議論の過程や背景を課題やコメントに記録することで、設計書だけでは読み取れない「なぜその判断に至ったのか」を誰もが追える状態を実現しました。口頭での依頼にとどめずBacklogに記録する運用が定着し、部門をまたいで認識のズレを防ぎながら意思決定を進めています。

リリース後の運用フェーズも支える基盤として活用

システムリリース後は、障害対応や不具合管理のためのプロジェクトをBacklog上に立ち上げ、継続的に活用しています。重要度の高いシステムアラートは自動で課題として起票される仕組みを構築し、顧客からの問い合わせや現場で検知された不具合も同一の環境に集約しています。

これにより、タスク漏れによるリスクを早期に防ぐと同時に、蓄積された情報は組織内で共有され、世代をまたいでナレッジ継承される仕組みを確立しています。

■ 東急株式会社 担当者のコメント



左からデジタルプラットフォームマーケティンググループ部長江川氏、デジタルプラットフォーム ITソリューショングループ兼デジタルプラットフォーム マーケティンググループ参事山川氏、デジタルプラットフォーム ITソリューショングループ兼デジタルプラットフォームマーケティンググループ主事鈴木氏、橋本氏

大規模なシステム刷新から運用フェーズまでを一体で管理できる体制を構築したことで、プロジェクトの進め方や情報共有のあり方にも変化が生まれています。

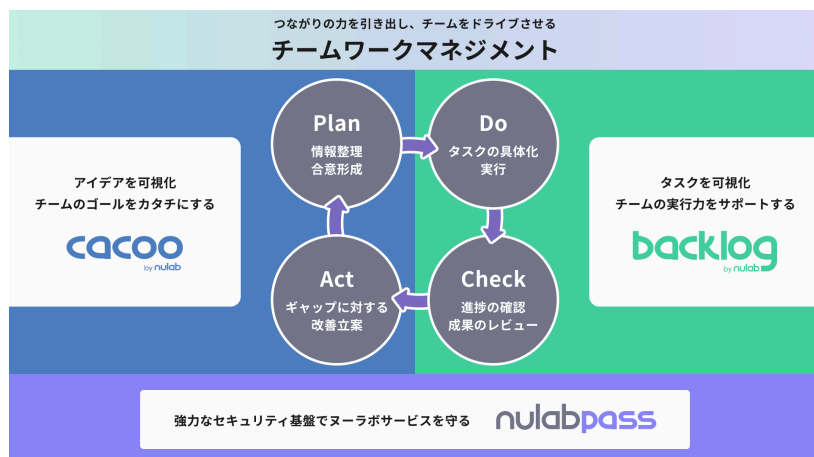
かつて管理の限界により断念した経緯のある大規模システムの刷新も、Backlogを活用することで2026年2月にリリースを迎えることができました。情報の可視化によりタスク漏れやリスクの早期発見が容易になり、メンバー同士が論点を整理しながら相談し合う「証跡を残す文化」が根付きつつあります。プロジェクトの全行程が記録として蓄積されたことで、ナレッジが組織内に共有され、新たに関わるメンバーへの引継ぎもスムーズになりました。

今後は「[Backlog AIアシスタント](#)」も活用を視野に入れ、チーム全体の自律的なアクションをより一層加速させていきたいと思えます。

今後、労働人口が減少するにつれ、働く“チーム”を構成するメンバーや雇用形態は、多様化すると言われていきます。ヌーラボは、このような環境下において、日々の情報を蓄積し、チームの進捗を支え、「このチームと一緒に仕事できてよかった」と思える体験を生み出していきます。

今後も、多種多様な職種・業種、規模のチームで働くお客さまが、活用ニーズや環境に合わせた使い方を実現できるよう、Backlogをはじめとしたヌーラボサービスの改善を行ってまいります。

■ ニーラボが提供するサービスについて



ニーラボは、異なる職種や違う部門のメンバーで形成されたチームが共通の目標に向かって自律的に協働し、組織全体の生産性を向上させる「[チームワークマネジメント](#)」を提唱し、PDCAがスムーズに回るための包括的なサービスを提供しています。

- プロジェクト・タスク管理ツール「Backlog」：<https://backlog.com>
- オンラインホワイトボードツール「Cacoo」：<https://cacoo.com/ja/>
- 組織の情報セキュリティ・ガバナンスを高める「Nulab Pass」：<https://nulab.com/ja/nulabpass>

■ 株式会社ニーラボについて

代表者：橋本正徳

本社：福岡県福岡市中央区大名一丁目8-6 HCC BLD. 2・6・7F

東京事務所：東京都港区芝大門二丁目1番16号 +SHIFT SHIBADAIMON B1F

コーポレートサイト：<https://nulab.com>

採用サイト：<https://careers.nulab.com/>