

ビル空調機器
メンテナンス業

総務省北海道総合通信局
「中小企業クラウド活用事例コンテストin北海道」
北海道総合通信局長賞受賞

情報共有しにくい環境



クラウドによる報告書や管理情報の共有を起点に業務改革を実現、新たにクラウド外販にも進出

日美装建株式会社

- 札幌市西区八軒5条東5丁目2番15号
- 代表者：代表取締役 大澤 寛晃
- 設立：平成6年9月
- 従業員数：300名
- 事業内容：ビルメンテナンス業、空調機器メンテナンス業
- URL：http://nichibi-s.com/



日美装建(株)の主要業務は、業務用エアコンのクリーニングと点検である。同社のモットーは「お客様のプラスアルファとなる行動をとる」。同社は、経験豊富な技術スタッフにより全メーカーの業務用エアコンのクリーニングへの対応が可能である。

また、フロン法の改正(2015年)により、全ての業務用エアコンの管理者を対象に点検が義務付けされたが、同社は「お客さまに安心していただくには第一に技術力が必要」と考え、清掃スタッフの技術力向上のため、訓練用エアコンを設置し、定期的な訓練を行っている。

ビジネス上の「課題」

- ・作業時間の短い現場を数多く抱える
- ・時間が不規則
- ・深夜の現場がほぼ毎日発生

書類の作成や手続きに時間がかかり、クレーム情報の共有もできない！！

各案件の利益幅が少なく、赤字の現場が減らない！！

エアコンのクリーニングは、短時間刻みで多くの客先を回り、深夜作業の現場が毎日のように発生する。また、現場数が膨大で、就業時間も不規則な業務である。しかも、現場ごとに作成する作業報告書にも多くの時間が取られ、クレームなどの情報共有も進まず、結果的に赤字現場がなかなか減らないことが同社の悩みであった。

以前は、毎日その日のスケジュール、訪問先情報と報告書の用紙を作業員に手渡し、帰社後にデータを回収し事務社員がスタンドアローン(ネットワークに接続しないで単独で使うこと)のPCに入力する方式で業務を管理していた。しかし、顧客数の増加に伴って増え続ける情報へのアクセスに時間がかかり、情報の共有が進まないことが支障となっていた。

ビジネス上の「狙い」

- ・作業報告書のペーパーレス化
- ・現場のスケジュールの見える化
- ・案件の見える化

仕事の見える化、ペーパーレス化により業務効率改善を実現する

不規則な時間の現場を管理可能にする！！

作業報告書をペーパーレス化するとともに、現場のスケジュールや案件ごとの情報が見える化したいと考えた大澤社長は、平成27年、たまたま参加したイベントでセールスフォース社のクラウドサービスを知った。セールスフォースで自社の悩みや課題を解決できると考え、まずは自ら同社の研修会に参加してセールスフォースを使ったシステム構築技術を学び、作業計画書や作業報告書の作成、作業時間などを自動集

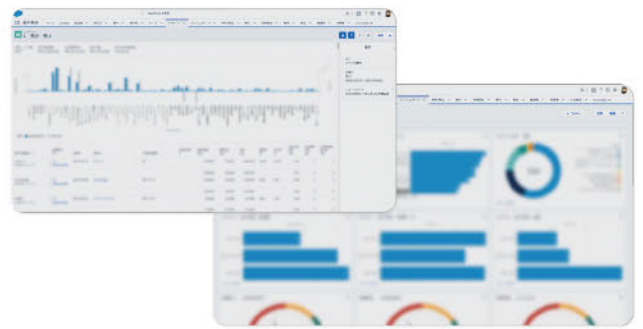
計し、案件ごとの収支が一目でわかる仕組みを自ら作り上げた。

セールスフォースの可能性を確信した大澤社長は、次にIT技術者の長谷川慎氏を平成28年に採用し、現場スケジュールや案件・クレーム情報が見える化するシステムを構築、徹底的なペーパーレス化を断行していった。

クラウドに求めたもの

- ① 現場スケジュールの見える化
不規則な時間の現場も管理が可能
- ② 案件の見える化
クレーム・物の破損の予防、利益率リアルタイム確認
- ③ 作業報告書(現場報告)のペーパーレス化
経費削減・業務フローの改善

200以上のレポートを自動更新、資料作成時間を大幅に削減



ビジネス上の「効果」

- ・業務の見える化を実現
- ・報告書や資料作成時間を削減
- ・情報を収集・分析する意識が向上

赤字案件を80%削減することに成功！
セールスフォース社のパートナーとなりIT事業に進出、売上高も1.5倍へ！

社員への情報開示によりコスト意識が向上！！

セールスフォース導入により業務の見える化が進み、経営判断に必要な情報に即座にアクセスできるようになった結果、赤字案件は80%も減り、利益率の増大につながった。

働き方の面でも、それまで事務所に帰って行っていた報告書の作成をタブレットなどを使い現場で済ませ、直帰が可能になったほか、社員の間でセールスフォースのレポート機能を活用して顧客情報を収集・分析する意識が高まり、経験や勘に頼らない仕事の仕方が身についてきた。定例会議の開催

にあたって、資料作成時間の大幅削減とペーパーレス化が実現できた。

自社内でセールスフォースを使いこなした日美装建の取り組みはセールスフォース社に認められ、平成30年に同社のコンサルティングパートナーとなり外販事業を開始した。セールスフォースの導入を契機に社内の業務改革に留まらず新規にIT事業にも進出、3年前に比べた売上は1.5倍に達している。

導入企業の声

当社は「現場のスケジュールの見える化」「案件と情報の見える化」「作業報告と現場報告のペーパーレス化」の3つを目的に、クラウドシステムを開発・導入しました。最初にITベンダーに開発してもらったシステムは理想と違い使いづらかったため損切り（破棄）したのですが、たまたま参加したクラウドベンダーの研修を受け、自分で作れるようになったので、元々現場で使っていた報告書に似せてシステムを作りました。

今では、IT導入による情報共有化、見える化により、自社の課題が分かるようになってきました。また、社員に情報を開示したことにより、社員のコスト意識の醸成にもつながりました。（大澤社長）



長谷川室長（左）、大澤社長（右）

ITコーディネータから一言

ユーザーが自らITツール（セールスフォース）を使いシステムを構築し、成功した好事例です。同社は、自社開発したクラウドシステムを利用するほか、セールスフォース社とパートナー契約を結び、IT事業を立ち上げ、新たな収益の柱とすべく挑戦しています。この積極的なチャレンジが新聞等のマスコミに取り上げられることで、新たな顧客の獲得につながっています。このような同社の取り組みが顧客満足度の向上に寄与し、同社の発展を支えています。今後の活躍に注目したいと思います。