

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：サービス業（他に分類されないもの）（雑排水管清浄業務）

企業名：フジクス九州株式会社（福岡県粕屋町）	【従業員数：45名】
間接部門から見た直接部門が気付かない課題を、費用対効果を勘案しクラウドで解決	

1 経営課題

- ・雑排水管清浄業務にて各住戸情報の確認や作業完了時の「判取り」（顧客から捺印もしくは署名を取得する作業）を紙で管理していたが、個人情報保護の観点から、紛失リスクを低減する。
- ・工事担当者の働き方改革で各住戸情報確認や判取りのモバイル機器活用による利便性の向上、業務担当者の業務効率化で工事担当者から受け取る判取り帳を作成・加工する手間を低減する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・業界として紙での「判取り」作業が多いなか、個人情報保護への取組み、業務効率化による顧客接点強化に向けて、署名をクラウドに保存する方法を導入し、判取り帳の自動帳票出力にすることとした。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：7ヶ月）

- ・サイボウズ株式会社 kintone、セキュアアクセスオプション
- ・株式会社ジョイゾー 手書きプラグイン（kintone プラグイン）
- ・株式会社ソウルウェア RepotoneU（プラグイン）

4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営トップ方針と全社一丸での推進運営
- ・地元 IT パートナー（富士ゼロックス福岡株式会社）との連携による、操作方法の教育
- ・総務部・営業部連携で各得意先への運用方法の説明

5 実践事例の成果

- ・現場スタッフが作業後、事務所にて行う事務処理時間が削減されたことで、一人月当たり時間外労働が2.0時間削減（平均）された。
- ・これまでわからなかったマンション各部屋に入った者の名前が瞬時にわかるようになった。（作業に問題があった場合の問題解決が迅速になった）
- ・紙ベースのように紛失の心配がなくなり、得意先の信頼が大きく向上した。
- ・誰が何時に部屋に入ったのかが分かるようになったことで、一人ひとりの作業スピードがわかるようになり、このデータを教育に生かすことができた。
- ・紙ベースのコピーの必要が少なくなり、前年同期比（2～8月集計）で25,000枚の紙とインク代を削減できた。