

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）（オフィスビル等への清掃員派遣）

企業名：日美装建株式会社(及び KLever 株式会社)（北海道札幌市）【従業員数：300名】

クラウド実践により現場情報を共有し、清掃現場への訪問回数を削減して赤字を解消

## 1 経営課題

- ・現場情報（作業内容・箇所、鍵の受け渡し方法など）を、口頭や紙での伝達で不正確。
- ・取引先や担当者の情報が個人レベルで留まらないように、社内で共有する仕組みを構築。
- ・作業日報も月次での回覧のため、赤字の現場や問題のあった現場報告にタイムラグが発生。タイムラグに伴う対処方法や戦略の遅れによる機会損失を解消する。

## 2 クラウド実践による課題解決

- ・現場報告を所定の用紙に手書きし、事務に渡して、事務員がエクセルで現場報告を作成していたが、課題解決の手段として、クラウドサービスを導入し、PC、モバイル、タブレットなど利用シーンに応じた端末を使い、社内の様々な情報（作業報告書(日報)・取引先情報、担当者の労働時間・現場ごとの利益率など）の「見える化」を進めた。
- ・現場作業員が直接入力することで、その場で案件の採算が見えるようになり、コスト意識が高まり、大幅に利益が向上した。

## 3 導入したクラウドサービス（導入期間：4年6ヶ月）

- ・株式会社セールスフォース・ドットコム Salesforce（営業支援）
- ・株式会社オプロ OPROARTS（ドキュメントフレームワーク）
- ・マクニカネットワークス株式会社 Box（クラウドストレージサービス）
- ・freee 株式会社 freee（会計システム）

## 4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営者自らクラウド利用のための研修受講、自己学習を行い、入力画面の改善などを行い、事務部門でのテスト運用を行った結果、現場担当者が自ら日報を入力するまでになった。
- ・現場担当者は、パソコンの入力に不慣れな者が多く、抵抗もあったが、判りやすい説明書を作成し、操作説明会を頻繁に実施するなど丁寧な対応を心がけた。
- ・IT 担当専門職の雇用により、現場社員への指導を徹底した結果、社内の定着が進み、見積書のペーパーレス申請（モバイル承認）、請求書の発行までを可能とした。

## 5 実践事例の成果

- ・導入前の赤字案件は、年間案件数の約 10%程度であったが、導入前と比べて1年目で1/6、2年目で1/12にまで減少した。
- ・現場担当者がデータ登録することで、コスト意識が変化したことは大きな成果であった。
- ・日報データ（3年分）を、様々な視点で分析でき、戦略の検討に役立てている。