

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）（浄化槽維持管理業務）

企業名：有限会社軽井沢衛生企業（長野県軽井沢町）

【従業員数：33名】

クラウド実践により県内最多数の浄化槽の維持管理作業の効率化と業務の共有を実現

1 経営課題

・現場作業員と事務員の作業負担を軽減し、早急に顧客要望への対応や、顧客情報・業務内容を共有することで、従業員同士の連携体制を強化し、作業の効率化・業務の共有化を実現する。

2 クラウド実践による課題解決

・各現場作業員にタブレットを持たせ、手書き伝票・予定作業等、作業内容の電子化を実施。作業入力の手間を削減し、作業を見える化することで効率化を図った。
・現場作業員、事務員がリアルタイムで顧客・作業情報を把握できるシステムを導入することで、顧客からのお問い合わせや、作業に対して早急に対応できる体制を整えた。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：1年）

・株式会社軽井沢 IT 経営センター JICKS（浄化槽維持管理システム）

4 課題解決に向けた組織運営

・クラウド化に合わせて、作業員個人ではなくチームでの作業体制にすることで、クラウド化との相乗効果を図った。
・導入に向けた責任者として若手を登用することによって、人材育成を含め IT 知識と現場・事務作業とのギャップを埋めることができた。

5 実践事例の成果

・繁忙期では現場作業員の作業件数を約10%増加することができた。
・事務作業を1日当たり約1~2時間短縮。別業務の付帯作業を補えるようになり、作業にゆとりを持つことができた。