

『現場・外注管理機能』の導入で、 IT化を実現した三越環境ビル管理

ウィシエ株式会社 代表取締役 か く なおとし 賀来 直俊

「3WINS」はウィシエ株式会社がビルメンテナンス業界向けに開発した業務管理システム。現場の管理だけでなく、給与・労務の管理を含め複数の機能から構成され、利用者は必要な機能を選択しての導入することができる。システムは高額な初期費用やサーバーの保守費用が不要なクラウドサービスとして提供され、利用者が支払うのは毎月利用した機能による月額利用料のみ。今回は、この「3WINS」の『現場・外注管理』機能を導入した株式会社三越環境ビル管理の導入・活用事例を11月18日に開催する「勤怠管理システム導入セミナー～ITツールで、安く、楽に、正確に業務管理!～」に先がけてご紹介します。

導入企業プロフィール

社名：株式会社 三越環境ビル管理

所在地：〒107-6328 東京都港区赤坂五丁目3番1号 赤坂Bizタワー28階

ホームページ：<http://mitsukoshi.mistore.jp/store/group/mkbn/index.html>

従業員数：1,310名（平成26年4月1日現在）

事業領域：店舗の安全管理。建物や設備の総合メンテナンス業務、ビルクリーニング業務、セキュリティ業務など三越の店舗で培ってきた高いノウハウと、長期的視野に立った建物設備の管理とサービスを提供。

▶ 導入の経緯

三越環境ビル管理は、総合商業施設を中心に各地に管理物件を持ち、それら多くの施設でお客様に清潔で快適な空間を提供したいとの考えのもと、多くのパートナー会社と業務提携しビルクリーニングサービスの提供を行っている企業です。そんな同社は、各地の施設でサービス品質を均一に保つことの難しさや、多くのパートナー会社との連携、調整の困難さをどうにかできないか、解決策を日々考えておられました。

具体的な悩みとしては、

①作業予定は本社から顧客・現場・

パートナー会社にメール・電話・FAXで連絡を行うため、関係者間の調整や日程変更にタイムラグや記載ミスが発生し、調整に多くの時間が費やされていた。

②作業連絡は、深夜作業時や記録保持の観点から電話連絡だけでは不十分であり、かつ作業開始・終了連絡が特定の時間帯に集中しやすく、現場管理の業務担当者の負担が重いうえ、報告連絡がなくても気づきにくい問題があった。また、作業を予定通りに開始・完了したのかなどの把握も困難になっていた。

③写真付きの作業報告書は作業結果

の記録・確認に有効な手段だが、デジカメ撮影後の写真加工・報告書作成に多くの時間・技術・労力・費用を必要としていた。そのため、作業報告書を現場から入手するまでに数日、その後の顧客への提出にさらに数日が必要となっていた。また、時間を要して入手した作業報告書は大量となり、印刷コストだけでなく・保管コストもかかるうえ、特定の作業報告書を確認するにも多くの労力を必要としていた。

同社では、現場作業管理の効率化と品質向上を図るため、上記のような業務課題を同時に解決でき、かつ安価な管理システムを探していました。

そのような状況の中でグループ会社のアイング株式会社が2011年に「3WINS」を導入し、管理業務の効率化とサービス品質の維持を実現していました。そこで、私どもの担当者が詳しく説明・操作デモを行ったところ、「3WINS」に興味を持って

いただき、2013年夏から導入を検討され、2014年1月に正式導入となりました。

▶導入にあたり求められたこと

上記の課題の解決にあたり、同社からは「3 WINS」導入にあたって下記が必須機能と求められました。

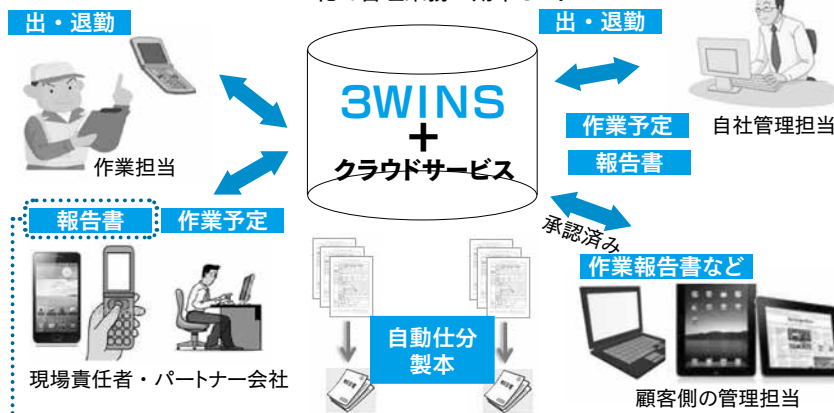
- ①各現場の作業仕様にに基づき、作業予定を簡単・確実に作成でき、仕様との相違点が確認できること。また変更があった場合、関係者の間に簡単に情報共有、確認できること。
- ②現場の作業開始・終了・遅刻・連絡事項等を電話以外に方法で、管理担当者に自動通知されること。
- ③写真付きの報告書は、作業担当者の携帯端末からの作成が可能で、かつ管理担当者がリアルタイムに確認できること。作成した報告書は電子形式で自動に蓄積され、簡単に検索できること。
- ④これら一連の管理業務が可能な限り自律・自動し、PC・タブレット・スマートフォン・携帯端末などのさまざまな端末が使用できるスピーディでヒューマンエラー回避を実現できること。

▶導入までのプロセス

2014年1月の本格稼働までの約半年間、主に下記の手順で、同社から求められた必須機能を盛り込んだシステムの導入を進めました。

- ①3WINS開発元であるウィシエアによる説明・デモンストレーション
- ②顧客・現場等マスタデータの整理
- ③現場管理者（三越環境ビル管理社員）、パートナー会社に3WINSを説明
- ④3WINSのテスト運用

IT化で管理業務の効率UP!



写真付き報告書作成例（スマートフォン）



※手書き署名もでき、作業報告書の所定場所に表示されます

⑥3WINSの本導入

▶社内スタッフの反応

今回は、自営現場とパートナー会社委託現場の作業管理に「3 WINS」を導入するという事で、作業担当会社にはそれぞれ自社分の作業予定・報告の作成をし、管理本部は全体の確認を行うように役割分担することになりました。そのために、「3 WINS」上でそれぞれの管理権限が設定され、パートナー会社には自社担当現場のみの管理権限が、現場管理者には担当する自社およびパートナー会社現場の予定・報告の管理権限が、管理本部には全現場の管理権限がそれぞれ適切に付与され、管理できる環境が実現しました。

こうして導入された「3 WINS」のメリットについて、同社のスタッフからは、まず作業担当会社の予定作成・変更がリアルタイムに関係者全員に

共有され、連絡負担とミスが大幅に低減できたことをあげていただきました。さらに、管理関係者全員が予定の未作成を一目瞭然に把握でき、予定の作成漏れを確実に防止できたこと。そして、現場管理をシンプル化・確実化できたことが大きいとのことでした。

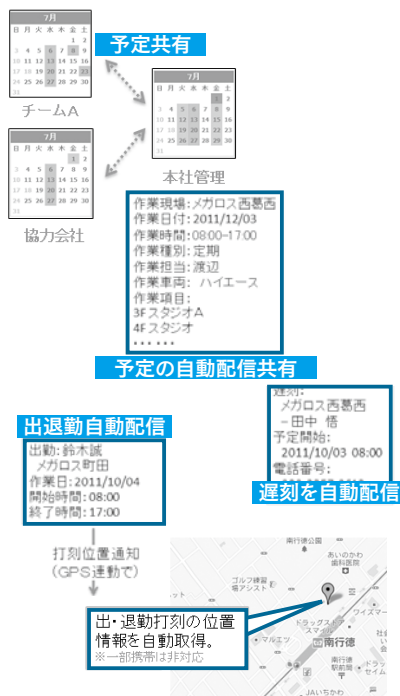
▶具体的な機能への評価

具体的な機能についても評価していただきました。

その1つが管理担当は各現場に対して自ら受け取る管理通知を設定するだけで、必要な管理情報はメールで自動配信される機能です。

これは、たとえばA現場の【遅刻】通知を受け取る設定すると、A現場は予定時間になっても作業開始が未打刻の場合、【A現場が遅刻】のメール管理担当に自動送信されます。これにより、管理担当は携帯さえ持つ

管理情報の自動配信



6つの3WINS導入メリット (三越環境ビル管理の場合)

- ①全現場の予定を含む作業情報の一元管理をリアルタイム共有
- ②管理本部・現場担当・パートナー会社・現場作業担当の管理負担軽減
- ③作業仕様の確実な実施とスピーディな報告で顧客の信頼醸成
- ④管理担当は作業報告のリアルタイム確認で、問題・課題への迅速対応・処理の実現
- ⑤作業者の勤怠実績・作業記録・報告書などの紙ベース保管や自社サーバーでの保存が一切不要
- ⑥保管のスペース・コスト削減と必要データの検索性を大幅アップ

全体評価と今後についてうかがいました。

まず、導入メリットについては、上記の6項目をあげていただきました。そのうえで「今回導入のフェーズ1としてまず管理部門・パートナー会社間の情報のリアルタイム共有で、管理の品質・効率の向上を実現することができました。グループのアイングはすでに顧客と3WINSで作業予定と報告をオンライン共有しており、顧客の評価も上々です」とのことです。今後は、同社はフェーズ2として、顧客とのオンラン情報共有を進め、サービス品質の向上を図っていく予定です。

また、報告書の自動製本や5年間ネットでの無料保管についても、「FAXでの予定通知や紙ベースの報告書提出を廃し、顧客の場所・時刻を選ばぬ予定・報告書のリアルタイム画面確認を可能にしました。また、顧客は委託全現場の作業報告を自動的にPDF製本 (E-BOOK) することができ、保管・検索などの利便性が格段に高まりました」とのことです。

導入後の当社のアフターフォローについては、「さらなる管理業務の改善・効率化を追求するなか、3WINSに機能追加・改善を要望してきました。3WINSは当社の要望に迅速・

柔軟に対応してくれました。また、システム導入後の変更などパッケージソフトには望めない利点で、長く使い続けられそうなシステムだと思っています」などの高い評価をいただいています。

▶11月18日に導入事例発表会

今回、導入事例として、ご紹介させていただいた三越環境ビル管理は、ほんの一例です。まだまだたくさんの方の事例がございます。そこで、この11月18日 (火) にクリーンシステム科学研究所で、管理業務のIT化・効率化を検討しているみなさまに「勤怠管理システム導入セミナー」を開催します。

導入効果やコストなども含めて、幅広く詳しくご紹介したいと思いますので、ぜひ、ご参加ください。お待ちしております。

※「勤怠管理システム導入セミナー」の参加ご希望の方は35ページを参照ください。

問い合わせ

ウイシェア(株)
TEL : 045-633-1386
URL : <http://weshare.jp>

ていれば、管理画面を確認しなくても、自分が管理する全現場の作業状況を把握を負担なくできるというものです。

2つめが作業担当が打刻を行った位置情報 (GPS情報) を取得できる機能です。これは現場と異なる場所で打刻した場合、管理担当にアラームメールが自動送信できたり、作業報告・報告事項などもリアルタイムに確認でき、現場への指導や顧客への相談など管理上の必要な対応をよりタイムリーに行えるというものです。

3つめは、「プッシュ型管理通知機能」です。管理担当は基本的に受けた通知に対して対応すればよいという機能で、管理負担が軽減されただけではなく、確認漏れや管理不備も以前より確実に防げるようになりました。

▶3WINS活用の現状と今後

最後に、同社に「3WINS」への