

会社の成長を後押しした売上管理クラウドサービス

2021 年 01 月 20 日 | 日美装建株式会社



日美装建株式会社は北海道札幌市に本社を構える清掃会社です。会社の成長に伴って生じた案件・顧客管理の課題を解決するべく、データ管理システムのクラウド化を図りました。



代表取締役：大澤寛晃さん

弊社はビルのメンテナンスや清掃を行う会社です。従業員は正社員 30 名のほか、パート社員が 300 名ほど在籍しています。大型商業施設などへパート社員を派遣する日常清掃管理事業部、ワックスがけやガラス清掃をする特掃事業部など、清掃の内容ごとに事業部が分かれており、事業部毎に担当範囲を明確に分類したことで、事業部内での密な連携を取ることができています。その結果、様々なお客様からのニーズに合わせた清掃を可能としています。創業当初、弊社はビルの

清掃作業を専門としていましたが、7 年ほど前からエアコンなどの清掃も開始しました。10 年ほど前に東京の業者様からエアコンの清掃方法を教えていただく機会があり、当時の北海道にはエアコンの清掃業者が少なかったことで、弊社で取り入れれば仕事がさらに広がっていくのではないかと考えてのことでした。近年はエアコンだけでなく、ダクトや排気ファンなど設備系の清掃にも注力しています。こうした新事業を取り入れたことで、より多くのお客様のニーズに合致するようになり、おかげさまで日々たくさんのご依頼をいただいております。

【課題】 会社の成長によって直面したアナログ管理の限界

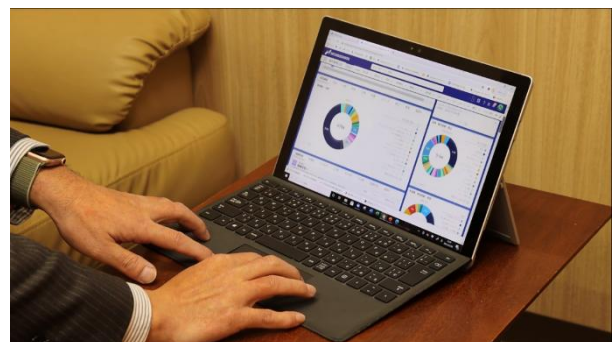
弊社は7年ほど前から少しずつ依頼の件数が増加していきました。創業以来積み上げてきた清掃技術を認めていただいた結果だと考えています。それまでは案件や顧客の管理を手書きの書類上で行っていたのですが、依頼の件数が増加するにつれ、限界を感じるようになりました。1人が管理する案件や顧客の数が非常に多くなり、それらをすべてアナログな方法で把握するのは困難でした。

また、現場作業が終了したあとの報告は、表計算ソフトに金額を打ち込み、月末にまとめて処理をしていました。このタイムラグにより、月末にならないと採算の計算を行うことができず、赤字の案件があったとしても発見が遅れるなど、数々の問題を抱えていました。

【導入】 クラウドサービスを従業員が使いやすい仕様にカスタマイズ

まず、案件や顧客に関する問い合わせがあったら社員間で迅速に連絡が取れるよう、社員1人につき1台社用のスマートフォンを配布しました。しかし根本的な解決には至らず、現場の社員は相変わらず不便を感じながら仕事をしているような状況でした。そのため再度、スマートフォン導入の際にやり取りをしていた事業者様に相談したところ「今抱えている課題を解決するためには」と勧められたのが、クラウドサービスの「Salesforce」です。ちょうどセミナーを開催していたので足を運んでみたところ、弊社と同じような業態の企業様がクラウドサービスを駆使し、案件や顧客の管理を行っている事例が紹介され、非常に参考になりました。そして、弊社もこのサービスを活用すれば、今抱える課題の解決につながると感じ、導入を決断しました。

しかし、いざ導入してみると、一朝一夕で使いこなせるような単純な構造ではなく、従業員も困惑しているようでした。そこでまず、私が誰よりも理解しようと考え、研修を受けたり、自分なりに調べたりして、日々勉強していきました。そして半年という期間をかけて少しずつ開発作業を行い、従業員の使いやすさを第一に考えた画面レイアウトに作り替えました。その後も、わからないという従業員には手取り足取り教えながら、活用してもらえよう働きかけました。



【効果】情報をクラウド化したことで、管理能力だけでなくコスト意識も向上

今まで手書きで作成していた書類をすべてクラウド上にアップロードすることで、案件や顧客の情報が次々と蓄積されていき、管理が容易になりました。例えば、リピート利用してくださったお客様の場合、弊社で保有している情報を取り出し、清掃に関するご提案を行ったり、営業戦略を練ったりもできます。また、清掃をご依頼いただくお客様の中には、建物の構造を把握されていない方もいらっしゃるもので、多様なビルの構造に関する情報を持っている弊社のほうがむしろ詳しいケースもあり、非常に有効なご提案ができていたのではと感じています。

加えて、以前は月末の集計が終わるまで売上高が不明瞭であったものの、クラウド化してからは現場の従業員でもリアルタイムで数字を把握できるようになりました。それにより、現場の従業員の動き方が変わったと感じています。自分の事業部の売上が下がっていることを確認したら、より多くの案件をこなすよう営業を強化したり、料金の交渉を行ったりするなど、売上やコストを意識した動きをしてくれる従業員が増えました。その結果、売上は「Salesforce」を導入してから 1.5 倍に増加しました。

導入後、1 年間ほどは私 1 人で開発を行いましたが、その先は専任の担当者を新たに雇用しました。そしてさらに機能を追加してもらい、今では請求書まで一気通貫で案件管理が行える仕様となっています。現在、クラウドサービスは弊社にとって、なくてはならない存在です。

【展望】クラウド上の情報は会社の財産になりうる

情報基盤をクラウド化することで、データの管理が容易になるだけでなく、会社として活用可能な財産にもなると感じています。弊社はクラウドシステムを導入してたったの 6 年間ですが、これまでのデータは事業活動を行ううえで非常に価値のあるものです。今後も継続してデータを蓄積し、有効活用していきたいと考えています。

IT の活用に関して迷われている事業者様は多いと思いますが、クラウドサービスの導入は 1 日でも早い方がいいということをお伝えしたいです。

社名：日美装建株式会社

HP：<https://nichibi-s.com/>

代表：代表取締役 大澤寛晃

主な事業：ビルメンテナンス業・清掃業

所在地：北海道札幌市手稲区曙 2 条 3 丁目 3 番 35 号

創業：1994 年 9 月 22 日



ここからアプリの事例ページはこちら