

経営課題

外勤社員の残業を減らす

課題解決策

外勤社員の行動把握と
持ち出し在庫の把握ITによる
課題解決策QRコードを活用した在庫管理
システム、外勤社員の携帯端
末による修理報告システム

代表者：岩村 純人
 本社所在地：札幌市白石区
 米里3条2丁目6番25号
 売上高：17.5億円
 従業員：153名
 創業：昭和49年7月12日

【厳寒の北海道地域でライフラインといえるサービス
メンテナンスで顧客満足度100%を目指す】

コロナ全製品のメンテナンスおよびパーツの供給に責任を持つ、メーカーサービス会社。石油燃焼器具サービス会社として、社員数が百五十名、北海道・北東北に九拠点を擁する日本最大規模の会社である。

QRコードを活用した外勤社員の行動管理と在庫管理

社長の困りごと

◆お客様に迅速な対応が出来ない

1. 繁忙期には、電話着信が1日に900本、訪問件数が500件を超える。外勤社員の日中の行動をそれぞれに委ねているために、繁忙期に緊急対応の必要な案件が入った場合の担当者のアサインや仕事の割り振りなどに速やかな対応ができない。
2. 故障修理という緊急対応を旨とする業態のため、部品在庫を大量に抱え、外勤社員が利用する社内在庫の管理が後回しになっている。

きっかけは？

◆ITアドバイザーによる公的施策の紹介

1. 前システムの開発を担当されたITコーディネータというIT化のアドバイザーにより、平成18年度の「経済産業省 IT活用型経営革新モデル事業」の紹介を受け、応募したところ採択された。
2. 導入後も効果測定の手法などをアドバイスを受け、社長、専務も「IT経営」に目覚めた。現在は、社内改善を推進するために、途中経過を指標化し、共通の数字で社員と話し合うというスタイルを大事にしている。

こうして解決した

◆携帯電話端末とQRコードの活用

1. これまでの2回のシステム構築時に、「外勤社員の管理は難しい」と手付かずになっていたが、この課題解決こそが一番のポイントであると判断した。
2. 外勤社員と外勤社員と関わりのある全部門から、課題を提出させ、時には他部門からのクレームも受け入れながら、外勤社員の行動プロセスを標準化した。
3. 全拠点で外勤社員が80名稼働する企業で、高額なノートPCの導入は困難であるので、メーカーが提供する携帯電話端末から送られてくる作業結果(メール)を活用する「修理報告システム」を導入することとした。
4. メーカーが全部品にQRコードを貼付することとなったので、当社でも、受付伝票、他社部品を含めて全てをQRコードで管理することを決定した。

社長の一言

導入するまでは、社員が携帯電話端末を本当に活用できるのか心配であったが、社員自らが運用方法を改善し、積極的に取り組んでくれた。

経営者の気づき
フェーズ事例経営戦略
フェーズ事例IT戦略策定
フェーズ事例IT資源調達
フェーズ事例IT導入
フェーズ事例ITサービス活用
フェーズ事例

こうして経営課題を解決した

外勤社員の現場入力と作業進捗・在庫管理の把握により残業時間の
25%削減に成功

外勤社員の修理報告は現場の入力で全て完了、報告書の自動FAX化と補充在庫の確認や現金精算のシステム化で、会社へ戻ってからの事務作業が激減。またマネージャが進捗状況を確認しながら効率良く作業を振り分けられることにより全社的な残業時間の削減に成功した。

課題解決のポイント

◆報告は作業終了その場で完了させる

これまでの修理報告は手書き伝票であり、会社に戻って、使った部品の確認、現金精算、FAXによる報告を行い、伝票の入力は翌日受付で代行していたため、売上が確定するのは、翌日の昼過ぎとなっていた。

今回のシステムでは携帯電話端末で修理完了したその場で入力し、お客様控えを印刷した後にデータをセンターへ送る仕組みとした。

その結果、報告の自動FAX、部品や現金の集計がシステムで完了できるので、会社に戻ってからの事務作業が激減した。

◆作業進捗・持ち出し在庫もリアルタイムに監視

冬季は地域の特性上、天候による移動時間の大幅な変更や当日処理案件が多いことによる予定通りの進捗は難しく、緊急対応に携帯電話で連絡したり、部品在庫を毎回確認しなければならなかった。

今回のシステムでは修理結果が即反映されるので、外勤社員の作業進捗状況や使用した部品の数がセンターで把握でき、適切な振り分けが可能になった。

個人別の在庫量が正確に把握できるため、在庫高削減ではなく、適正在庫を考慮出来るようになった。

その結果、在庫高は微増となったが、部品待ちで顧客を待たせることが減少し、顧客満足度に繋がった。

IT活用成功のポイント

◆社長、専務のほか全部門から2名以上参加した大プロジェクトの立ち上げ

専務を中心に、社長、部門からの2名以上のメンバにより、「新情報システム構築プロジェクト」を組織した。

社外メンバとして、ITコーディネータと開発委託先の社長を含めて全18名でのプロジェクトを組織し、月1回の定例会の他、課題毎のサブプロジェクトを運営した。

◆ケース対応の導入説明会の開催

現場を良く知っている仲間を説明者として、単なる操作説明ではなく、具体的な現場でのケースを元に何度も繰り返し説明会を開催して、おちこぼれを作らないようにした。

◆携帯できるQRコードブックを手作り

外勤社員が頻繁に利用するQRコードは、ポケットサイズのマニュアル兼コードブックの携帯版とした。

システム導入当初は携帯電話を使ったシステム構築に疑心暗鬼だった外勤社員も、利用してみるとその便利さに直ぐ慣れ、無くてはならない道具となった。

活用した公的施策や表彰等

- ・平成17年度 IT活用型経営革新モデル事業
- ・平成18年度 IT経営百選 優秀賞受賞
- ・平成19年度 中小企業IT経営力大賞 実践企業認定

サ
ポ
ー
タ
ー
紹
介

■ 佐々木身智子

ITコーディネータ
認定番号:0003432001C
合同会社アイ・ディ・エル 代表執行社員
E-Mail sasaki@id-llc.jp

<キャッチフレーズ>

身近な相談相手を目指して

ともに経営改善を目指すパートナーとして
経営者へのアドバイスや提案に留まらず、
実行を担う現場の皆様とのコミュニケーションを
大切にしています。