

i-Reporter 導入事例 株式会社アクアライン様



水まわり緊急修理事業のサービススタッフシステムに i-Reporter を採用。
現場の手書き作業と本部の転記入力をなくし大幅な業務効率化を実現。

取材にご協力いただいたアクアラインの皆様

iPad, iPhone, Windows タブレットによる
ペーパーレス『現場帳票』記録・報告・閲覧ソリューション



i-Reporter

株式会社アクアライン(以下、アクアライン)は、生活に欠かせない「水」をテーマにさまざまな事業に取り組む企業。主力事業の「水まわり緊急修理サービス事業」は、北海道から沖縄まで「水道屋本舗」の屋号で全国展開しており、24時間365日の電話受け付けから緊急修理作業までの業務をワンストップで提供している。近年は水に関する知識と経験を活かし、安心して飲める高品質の「ミネラルウォーター事業」にも参入。ミネラルウォーター事業を水まわり緊急修理サービス事業に続く、新たなビジネスの柱として位置づけている。

“ i-Reporterによるサービススタッフシステムを構築したことで、作業指示や入力電子化によってミスがなくなり、現場のサービス品質の向上と業務効率化に役立っています。受注情報・売上情報を基幹システムとの連携によって自動化することもできたため、転記入力がなくなって業務負担を軽減することができました。繁忙期における人員削減の効果も得られています。

株式会社アクアライン 総務部 次長 只津賀之氏 ”



水まわり緊急修理サービス事業を全国展開 上場企業として業界をリードするアクアライン

アクアラインは、1995年に代表取締役の大垣内 剛氏が広島県広島市で創業した企業。会社設立以来、キッチン・バス・トイレなどのトラブル解消、水まわり関連製品の販売・取り付けを行う水まわり緊急修理サービス事業を中心にビジネスを展開してきた。現在は北海道から沖縄までの全国47都道府県において「水道屋本舗」という屋号でサービスを提供している。

同社の特徴は、水まわりのトラブル解決を、単なる原因個所の修理作業と捉えていないところにある。急なトラブルに困っている顧客の立場になって24時間365日の緊急要請に応えるコールセンターをはじめ、訪問先での丁寧な対応や確かな技術力に基づく修理作業までの一連のサービス品質にこだわっており、いずれの業務も研修・教育を受けたスタッフが全力を尽くして対応。その品質の高さには定評がある。

個人向けの緊急修理サービスだけでなく、法人向けに水まわり修理・メンテナンスを請け負うサービスも提供している。集合住宅や店舗、ビルの貯水槽や配管の定期的な清掃、入居者やテナント店舗の緊急修理サービスなどに幅広く対応。製品の交換や大規模な水まわりのリノベーションにも対応している。

一方で近年は、水まわり緊急修理サービス事業に続く事業の柱としてミネラルウォーター事業に進出。販売促進やプロモーションなど企業の用途に合わせたプライベートブランド商品、最高品質の天然水を提供するナショナルブランド「aqua aqua」、災害に備えた備蓄用保存水、おいしい水をいつでも飲めるウォーターディスペンサーなどを提供している。

創業20周年を迎えた2015年には株式上場を果たし、業界をリードする一社として広く認知されている。

サービススタッフ業務の課題が浮き彫りに 本部業務の業務負担軽減とミス削減も急務

そんなアクアラインで特にユニークなのが、サービススタッフの「働き方」だ。日本全国で事業を展開しているにもかかわらず、サービスステーションのような拠点は置いていない。各スタッフは自宅を拠点に活動しているのだ。



「当社には、日本全国に約270名に及ぶ正社員のサービススタッフが在籍していますが、彼らはすべて直行直帰が基本のリモートワークです。このワークスタイルを実現するために、動く店舗・倉庫である車両のIoT化に取り組んだり、業務指示用にiPhoneを配布したりといったITの利活用による業務効率化を積極的に推進してきました」(取締役 管理本部長 小林寿之氏)

しかしながら、業務が拡大するにつれてある課題が浮き彫りになってきたという。それは、見積書、作業完了書、請求書、領収書などを兼ねた「サービス書」を手書きの複写用紙で運用していたことだった。

「修理現場であるお客様先で複写用紙のサービス書にサービススタッフが手書きをし、お客様に提示していましたが、ここに課題がありました。複写用紙のために記入内容が不鮮明で読み取れない、あるいは計算ミスがあるといった問題がしばしば発生し、一刻も早い改善が必要な状況でした」(小林寿之氏)

報告を受け取る本部側の業務にも課題があった。

「当社では月平均で約1万件の修理作業を行っており、これまでは作業が完了した時点でサービス書にお客様のサインをもらったあとに、控えをファクシミリで本部に送信するようにしていました。受け取った本部では管理スタッフが内容をチェックしたのちに、取引に関する金額、使用部品・部材、作業報告書などを複数の担当者が手分けして、それぞれ別のシステムに転記入力していました。そんなサービス書が多い日で1日500枚以上も届くため、本部間接部門の事務作業負担は

非常に高く、手書き文字を間違っただけで読み取る入力ミスがしばしば発生するなど、課題解決が急務となっていました」(総務部 システムグループ リーダー 阿部直之氏)



業務効率化を目指しi-Reporterを導入 iPadを端末とする新たなシステム構築に着手

アクアラインでは、こうした課題を解決するためにサービス書の電子化を決断。IT部門を統括する只津氏が中心となって、東京支社のIT部門とも協力しながら最適なソリューションを模索した。

「サービススタッフにはすでにiPhoneを業務指示用の端末として配布していたので、当初はiOSアプリの業務システムを自社開発して対応することを検討しました。しかし、このシステムでは端末側にサービス書のデータや報告用の写真画像が残るため、セキュリティ対策上好ましくないという結論に至りました」(只津氏)

振り出しに戻った同社は、代わりとなるソリューションを探すことにした。そうした中、展示会で見つけたのが、シムトップスの電子帳票ソリューション「ConMas i-Reporter」だったという。

「i-Reporterを見て、サービス書の電子化に使えるかもしれないと直感しました。そこで以前より取引関係にあった、中国地方を地場とするシステムインテグレーターのケイズに相談することにしました」(只津氏)

i-Reporterによるシステム構築の相談を受けたケイズでは、まずは既存のiPhoneを利用したシステムを構築することにした。

「最初に運用を開始したのは、サービス書を作成する前段階の作業指示書をコールセンター側で作成し、それを画像にしてサービススタッフのiPhoneへ送信する仕組みでした。これをベースに段階的に機能アップを図り、最終的にサービス書を電子化しようと考えたわけです」(只津氏)

ところが、画面サイズに限界があるスマートフォンのiPhoneを使ってサービス書を電子化することは難しい。そこでアクアラインでは、iPhoneによるシステム運用に見切りをつけてタブレットのiPadを導入し、サービススタッフに配布することにした。

「iPadであれば、従来に近いレイアウトでサービス書を電子化できると考えました。ケイズにiPadを端末としたシステム構築を依頼することにしました」(只津氏)

わずか半年という短期間で完成 サービススタッフシステムが稼働

こうして出来上がったのが、i-Reporterによる「サービススタッフシステム」だ。このシステムではまず、コールセンターのスタッフが最寄りのスタッフを手配すると同時に、i-Reporterの「自動帳票作表」機能を用いて作成されたサービス書のURLが記載されたメールが届く。サービススタッフがURLを開くと、コールセンター側で入力した受注情報に基づいた作業指示の内容が分かるサービス書が表示される。

現場に急行したサービススタッフは、このサービス書を参考に修理個所の調査を行って見積書を作成。ここに顧客のサインをもらってから

修理作業を実施し、作業が完了した時点で再度検収のサインをもらう。これをシステム側に送信すると、作業内容がデータベースに時系列に記録され、原本となるPDFファイルが参照できるようになる。

本部側では、PDFファイルの内容を参照して報告書や使用部材などのデータを既存システムに転記入力する。一方、基幹システムで管理する受注情報や売上情報については、i-Reporterと基幹システムの連携により自動入力する仕組みになっている。

「このサービススタッフシステムの開発に着手したのが2017年11月。途中、法的根拠が必要なサービス書のレイアウトに苦勞をしたり、業務確認やテストに時間がかかったりする場面もありましたが、わずか半年後の2018年5月には稼働を開始することができました」(只津氏)

現場の負荷軽減によりサービス品質向上 コスト削減と業務改善も実現

アクアラインでは、サービススタッフシステムの稼働に合わせて、スタッフ向けの説明会を開催した。導入当時はサービススタッフの業務を担当し、現在は本部で働く小林浩介氏(経営企画部 マネージャー)によると、スタッフからは戸惑いの声は上がったものの、結果的にはスムーズに移行できたとのことだ。



「サービススタッフはITに不慣れな40代・50代も多いのですが、新しいシステムは従来の作業プロセスと大きな変更がなく誰でも使いやすい操作性だったので、移行にあたって大きな混乱はありませんでした。サービススタッフはこれまでサービス書の複写用紙を持ち歩き、書類を保管しておくスペースを確保する必要がありました。また、サービス書に手書き

する時間や本部へファクシミリを送信する手間もかかっていました。iPadとi-Reporterに切り替わったことで、こうした作業負荷は軽減されたと実感しています」(小林浩介氏)

もちろん本部側にも導入効果もたらされた。

「複写用紙を用意するコストが不要になり、配布・回収にかかる時間も劇的に減りました。i-Reporterのシステムとしては、見積書作成や作業完了書を作成する段階でサーバーへ保管されるため時系列の作業内容が追えるようになったこと、作業指示や入力の電子化により指示の伝達にミスがなくなったことで、サービス品質の向上につながっていると考えています。報告書や使用部材のデータ入力は残っていますが、デジタルデータとして取得できるため手書きの読み取りミスがなくなり、よりスピーディに入力できるなどの業務改善が実現されています」(只津氏)

i-Reporterのさらなる活用を検討 将来的には他の事業にも適用へ

こうしてi-Reporterによるサービススタッフシステムの運用が軌道に乗ったアクアラインでは、発注・購買業務や棚卸業務の効率化にi-Reporterを活用することを今後進めていく予定だという。

「当社では、ミネラルウォーター事業でも紙書類を使った業務が多く残っており、それらの電子化にi-Reporterが活用できないか検討しているところです。また、将来的にはスポーツジムを運営する子会社の

「予約システムなどにも活用することも視野に入れています」(只津氏)
水のスペシャリストとして業界をリードするアクアライン。同社のさまざまな業務を効率化するために、今後もi-Reporterは有効なツールとして活用されていくに違いない。シムトップスでは、同社のように紙による業務の電子化を推進する企業の生産性向上を支援すべく、i-Reporterの機能拡張や使い勝手の向上に常に取り組んでいる。

iPad, iPhone, Windows タブレットによる
ペーパーレス『現場帳票』記録・報告・閲覧ソリューション



i-Reporter

<http://conmas.jp/>

株式会社シムトップス i-Reporter & MC-Web CONTROLLER 営業グループ
メール: conmas-sales@cimtops.co.jp



株式会社 シムトップス

<http://www.cimtops.co.jp>

<東京本社>

〒153-0061 東京都目黒区中目黒2-6-20 京急イマビル6F

TEL : 03-5721-4610 FAX : 03-5721-4612