

現場主導で効率化を実現！ ペーパーレスからはじめる DX とは？



リモートワークや働き方改革を推進するには、まずペーパーレス化が欠かせない。紙の資料を届けるために出社したり、紙に書かれた手書き文字をExcelなどに転記したりするような作業をなくしていくのが、効率化の第一歩といえるだろう。そうした紙の帳票・報告書をデジタル化するツールは数多く存在しているが、実際にどのようなサービスを選ぶといいのか、迷っている担当者もいるのではないだろうか。

やはりツール選びでは「現場主導」の視点が重要だ。導入・運用が簡単なだけでなく、スタッフにとっても使いやすいツールで現場への定着を図る。そうして蓄積されたデータを顧客サービスの向上や業務の効率化に活かすことが、DX推進の第一歩につながっていく。ここではレンタルスペース業を営むA社が、ペーパーレスの実現を通してデータの利活用を進めた事例を紹介しよう。

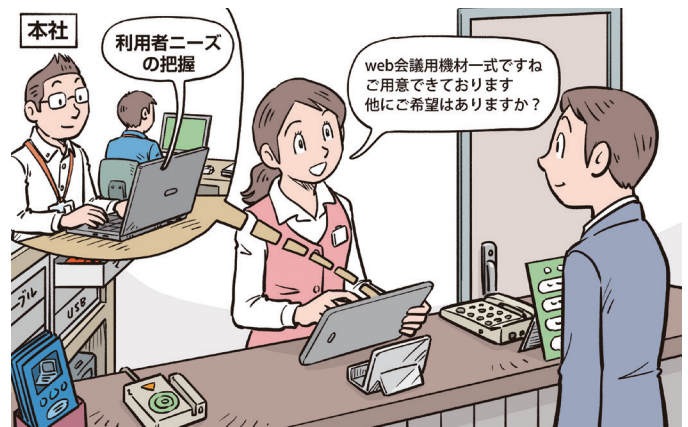
事例で理解する、導入メリットと効果

都市部でレンタルスペース業を営んでいるA社は、近県に貸し会議室10箇所を有しており、それぞれに数名の常駐スタッフを配置している。近年、コロナ禍によるテレワークが急増したため、7箇所の会議室には内部に間仕切りを入れ、テレワーク用ブースとして運用を開始した。

その業務の流れは次の通りだ。まずWebサイトでユーザーの予約を受け付け、同時にPC、スピーカーなど貸出を希望する機材の確認を取っておく。現場では、希望のあった機材を揃えて「貸出・返却票」をプリントアウト。これは各機材名の横に「貸出」「返却」のチェックボックスが記載されており、予約客の来訪時に機材があるかどうかを確認しながらチェックを入れ、利用終了後は返却確認のために再度チェックを入れる。ユーザーが退出したら、スタッフは清掃し、次の利用に備えるというわけだ。貸し会

議室を運営している際はこの方法でも問題なかったが、テレワーク用になったことで、貸出アイテムのニーズにも変化があらわれた。貸出アイテムの追加が頻繁となり貸出・返却票の修正も急増し、利用者が急増する中で管理・保管の面での課題も生じていたという。

そこでA社では管理業務の効率化とペーパーレス化に向け、「現場でつくる作業記録サービス」を導入した。まず貸出・返却票は、タブレットの入力画面に変わり、プリントの手間や保管スペースを大幅に削減。忘れ物や備品の紛失などのトラブルがあった際には、タブレット上の貸出・返却票を検索することで対応に役立てられるようになったという。このデジタル化した管理台帳には、新たにユーザー向け・スタッフ向けに「皆さんの声をお聞かせください」という自由入力欄を設け、顧客には要望を、スタッフには気づいた点などを入力してもらうことで、本社側でも利用者のニーズの



把握や、各スタッフが得たノウハウの蓄積・共有が可能になった。

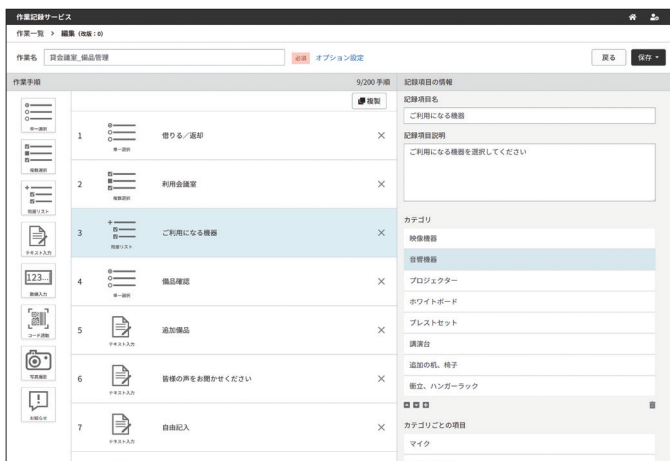
ブースのレンタル事業を始めてみて明らかになったのは、これまで A 社はテレワーカーのニーズをきちんと把握できていなかったということだった。ある程度の人数が集まることを目的とした貸し会議室と、利用者がその場で実務にあたるブースとでは、用意しておくべき機材や、発生しがちなトラブルも似て異なるものだ。利用客から上がってくる「接続端子の変換アダプターが欲しい」「Wi-Fi 設定が分からない」などの要望にその都度対応していく中で、スタッフに求められるノウハウや揃えておくべき備品を徐々に把握できるようになってはいたものの、それは「あったらいいな」レベルでしかないものも多く、一度も使われない備品もあった。つまり、その知見は全社で共有されていなかったというわけだ。だがデジタル化と同時に「皆さんの声」の自由入力欄をつくったことで、そうした情報の収集・共有だけでなく、分析までもが容易になった。現在 A 社では、備品の需要や繁閑期などについての分析結果をもとに、顧客サービスの向上に取り組んでいる。

また、スタッフによる清掃作業、備品の記録も「現場でつくる作業記録サービス」で行うようにした。清掃点検や備品確認のポイント通りにチェックし、写真で撮影、保存する。紙での報告書が不要になり、いつでも確認することができるようになった。これは施設ごとにまちまちだった清掃作業のレベルが上がり、常時備品が揃うなどの効果にもつながっている。

スモールスタートが決め手！簡単さと汎用性を備える「現場で作る作業記録サービス」

ペーパーレス化ツールはさまざまあるが、A 社が「現場でつくる作業記録サービス」を導入した決め手は何だったのだろうか。A 社はペーパーレス化ツールを選ぶ際に、「導入・運用が簡単かどうか」「使いこなせるかどうか」「様々な用途につかえるか」の 3 つのポイントに注目したという。

第 1 の「導入・運用が簡単かどうか」は、ネットワークやサーバの設定はもちろん、自分たちの欲しい情報が盛り込まれたフォームを簡単にしてくれるかどうかも重要となる。急速に変化する市場、多様化する顧客ニーズ、法改正などに合わせて、スピーディにフォーマットの作成・修正ができれば、ビジネスチャンスを失うことにもなりかねない。「現場でつくる作業記録サービス」はクラウドを利用した Web サービスとして提供しているため、専用のサーバやアプリの導入は必要ない。また、管理者がフォーマットをつくるのも簡単で、あらかじめ用意された「チェックボックス」「テキスト入力フォーム」「数値入力フォーム」などの部品をドラッグ&ドロップしていけば作成できるため、専門的な知識は不要だ。



帳票フォーマット作成画面(部品を並べるだけで、作成可能)



帳票フォーマットで作成した画面

説明を言葉で書かなくても、迅速に分かりやすい報告書を作成できる。入力完了後、登録ボタンをタップすると、ユーザー企業専用のクラウドスペースに送られ、チームメンバーによるリアルタイムな情報共有や、外部 BI ツールでの分析に用いることも可能だ。

第 3 の「様々な用途に使えるか」だが、当サービスは機能がシンプルなため、ユーザーの思い通りに入力フォームをつくることができる。そしてその入力フォームに登録するとデータ化され、蓄積される。当初の目的であったブースの利用管理に加え、今では清掃業務の管理でも活用しているが、設定・管理のコストが抑えられることが分かり、部門の垣根を越えた利用も検討されている。さらに部門の垣根を越えたデータ分析も容易となったことは、企業の成長にもつながるだろう。「やらずに悩むことなく、やって悩むほうが解決策も改善ポイントも見つかりますよ」とアズビル担当者もまずは簡単な業務で使ってみることをすすめている。



使用例) 利用者が使用后、会議室を撮影していただく

第 2 の「使いこなせるかどうか」だが、紙での処理に慣れてしまったスタッフがなかなか使い方を覚えられないようでは、定着は難しい。「現場でつくる作業記録サービス」は、ユーザーがスマートフォンやタブレットでログイン後、表示されるメニューから自分の業務に必要なフォーマットにアクセスし、画面に表示される指示通りにチェックを入れたり、求められるテキストを書き込んだりするだけで利用できる。その場で撮影した画像や位置情報の追加も可能なため、細かい状況説

明を言葉で書かなくても、迅速に分かりやすい報告書を作成できる。入力完了後、登録ボタンをタップすると、ユーザー企業専用のクラウドスペースに送られ、チームメンバーによるリアルタイムな情報共有や、外部 BI ツールでの分析に用いることも可能だ。

第 3 の「様々な用途に使えるか」だが、当サービスは機能がシンプルなため、ユーザーの思い通りに入力フォームをつくることができる。そしてその入力フォームに登録するとデータ化され、蓄積される。当初の目的であったブースの利用管理に加え、今では清掃業務の管理でも活用しているが、設定・管理のコストが抑えられることが分かり、部門の垣根を越えた利用も検討されている。さらに部門の垣根を越えたデータ分析も容易となったことは、企業の成長にもつながるだろう。「やらずに悩むことなく、やって悩むほうが解決策も改善ポイントも見つかりますよ」とアズビル担当者もまずは簡単な業務で使ってみることをすすめている。

ここで紹介した「現場でつくる作業記録サービス」はアズビルが開発・提供しているソリューションとなる。アズビルはビル・建物、工場・プラント、住宅、医療といった幅広い分野で「人を中心としたオートメーション」を展開し、安心、快適、達成感の実現を目指している企業だ。「現場でつくる作業記録サービス」も、同社の産業用機械製造工場における作業記録をデジタル化する取り組みから生まれたものだが、製造業に限らずさまざまなシーンで利用できる。実際、アズビルでは、工場での点検作業記録だけでなく、営業部門が商談実績を記録する際や、総務部門が在宅勤務の就労状況を把握するために役立っている。

簡単さと汎用性を備え、データ収集・分析に役立つ「現場でつくる作業記録サービス」、さまざまな現場で活用の機会があることだろう。