

| | |
|--------|----------------------|
| 業種 | アパート・マンション管理 |
| 活用分野 | 建物の定期検査および清掃作業の報告 |
| テクノロジー | カメラ付き携帯電話、業務アプリケーション |

現場の写真と各種情報の融合で 建物報告書の品質を大幅にアップ

大東建託のグループ会社で賃貸住宅などの管理業務を手がける大東建物管理は、管理戸数約57万戸(約10万棟)という業界トップの実績を誇る。

同社では、建物のオーナーに隔月で送付する「建物定期報告書」を刷新。従来とは比較にならないほど充実した内容で高評価を獲得している。

その作業を効率化するため2008年6月に構築したのが、「建物定期報告システム」。カメラ付き携帯電話を活用して現場から送られてくる写真と実施報告に、本部側のサーバで入居者情報や問い合わせ対応・修繕履歴など多彩な情報を付加し、フルカラーの冊子を印刷するまでの作業を自動化した業界初の仕組みである。

2200名の計3400名が利用している。機種は耐久性を重視してau携帯電話「E03CA」を採用。BREWで開発した業務アプリは、3400名の年代、ITスキルの異なる人員が使うことから、実作業に沿って自動的に画面が遷移し、プルダウン中心の操作で簡単に入力できるよう、随所に工夫が施されている。

また、事前導入フェーズを設定して各事業所からの要望を汲み上げた。ITスキル別の研修や教育も入念に行った。とりわけ、外注の清掃員2200名の中には、メールを使ったことのないシニア世代も多く、文字入力の仕方から教えるケースも少なくなかったという。



「お客様にも現場スタッフにも喜んでもらえる仕組みができた」

大東建物管理・管理企画部の高橋浩喜部長(左)、塩見洋志課長(中央)、川岡誠課長(右)

報告が完了する。担当建物の一覧も表示されるため、作業の進捗管理も個々人が容易に行える。従来の紙ベースに比べて手書きの煩雑さが解消されたことで、「精神的な負担が軽くなった」と現場スタッフのうれしい声もあがってきている。

データを受け取った本部側でも、報告書のPDFファイルを確認するだけで済む。このシステム導入により、事業所内での諸々の事務作業が大幅に短縮され、コスト的には年間3億円以上の効果があがっているという。

もちろん、建物オーナーの評価も上々。とりわけ遠隔地に在住のオーナーから「現地に行かなくても建物の状況が手に取るようにわかる」と高評価を得ており、この報告書が決め手となって、リピート客や新規顧客を獲得できるケースも増えてきているという。

同社では、業務に不可欠となったモバイルの活用シーンをさらに広げていく考え。「モバイルシステムの導入によって業務効率化が図られ、お客様と接する時間が増えることで、さらなるサービス向上が実現できるはず」と期待している。

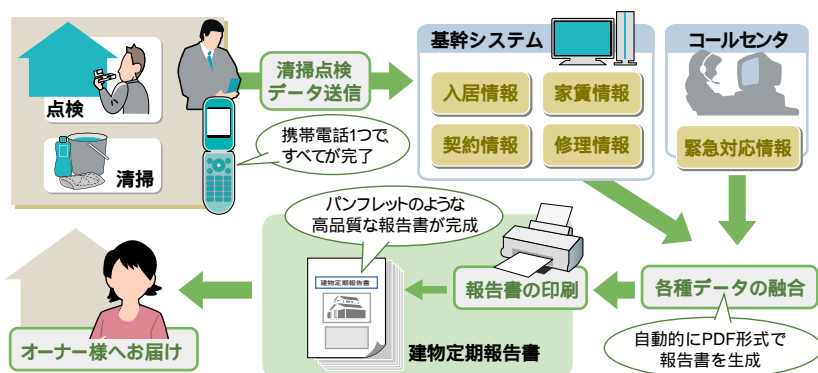
使いやすいアプリと入念な教育で 3400名がスムーズに利用開始

モバイル端末は、全国約200の事業所で、2カ月に一度の建物定期検査を担当する社員1200名および毎月の定期清掃を行う外注の清掃員

CS向上と業務効率化の両面で効果 新規顧客への営業活動にも貢献

管理現場のスタッフは、携帯電話を使って必要枚数の写真を撮影し、画面上の項目に作業結果やコメントを入力し送信ボタンを押すだけで報

図 「建物定期報告システム」の概要



Profile

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 大東建物管理株式会社 http://www.daito-tatemono.com/ | 本社所在地 東京都港区港南2-16-1 品川イーストワンタワー | 事業内容 アパート・マンション等の管理、総合的なビル運営管理 |
| | 設立 1994年7月 | |
| | 資本金 10億円 | |