

本社と現場のコミュニケーション、 シフト管理負担の軽減、定着率改善まで全部DXで解決！

1991年の創業以来、東京や神奈川で清掃管理を中心に、ビル施設管理業務をトータルに行っている共和建物管理株式会社様。顧客目線のビル管理を徹底するなかで、業界における先進性を求め、「はたLuck®」を導入されました。業務の増加で目が届かなくなった現場、現場で働く外国籍スタッフとのコミュニケーションなど、さまざまな課題解決のため「はたLuck®」をどのように活用いただいているのかお話をうかがいました。

共和建物管理株式会社

導入概要

業種	ビルメンテナンス
導入規模	40名
導入施設数	2施設
導入目的	▶ コミュニケーションとマネジメントの可視化 ▶ シフト作成・管理負担の軽減



導入の 経緯

現場と本社をつなぐ、営業戦略としてのデジタル化を推進

そもそも私共は現場を預かる会社で、清掃スタッフも自社で募集をかけて雇用しているため、とにかく現場の雇用管理・シフト管理については、みんながすごく苦労するところでした。

私自身も当社が請け負うビルメンテナンスの増加に伴い、年に1回も現場を見に行くことができなくなったり、現場の声が本社に届かなかったりすることも増え、危機感を抱いていたのです。加えて、この業界は非常に保守的でアナログであるが故に、デジタル化は重要な営業戦略のひとつになります。「やっぱり現場と我々マネジメントを結ぶ、何かツールが必要だろう。それが私たちが現場を管理するにあたって一番大事なことだ」と、そういう発想から、ビルメンテナンスを可視化する管理システム「iCoCoChi」を自社開発するに至りました。

ただシステムは日々のアップデートに時間とコストがかかってしまい、片手間ではうまく運用できません。そんなとき「iCoCoChi」の考え方に近く、実績のある「はたLuck®」を知り、ぜひ導入してみたいと考えたのです。



代表取締役
平 浩様

期待と 展望

会社の成長とスタッフの定着率改善を同時実現するために

「iCoCoChi」の自社開発には定着率改善の狙いもありました。スタッフさんにとっては、日々現場で起こったこと、困ったこと、心配していることを上司にタイムリーに聞いてもらえない、気軽に相談できないという状況があります。そうなれば会社への帰属意識も薄れ、離職につながってしまいます。話を聞いて、一つひとつ丁寧に答えるということによってその人の存在価値を認めてあげる、いつもありがとうねという気持ちが伝わる。その先に、例えば我々の仕事では「クレームをもらわないようにする」という意識をスタッフさんと共有することができます。もし、クレームが入ったとしても、二度と発生させないために現場で情報共有して協力して取り組むことができる。「はたLuck®」を通じて、そういう意識を持ってもらえたらうれしいです。

今後も「はたLuck®」を含めたDX化を推進し、スタッフが楽しく元気に活き活きと働ける現場にするだけでなく、会社の成長と従業員の生活向上の同時達成を目指していきたいと思います。

経緯・課題

シフト作成業務の負担軽減に期待、外国籍スタッフへのアプリ浸透に懸念

梅原 現場はスタッフがシフト制で働くいわゆる「ローテーション現場」で、今は外国籍スタッフが主力です。そうすると、みんなとコミュニケーションが取れるラムラさんにシフト管理や工程管理などの全てを任せなければいけないというのが実情でした。「はたLuck®」を導入すれば、この部分の効率化が図れるなと思いました。スタッフのみんなに浸透するかは不安でしたけどね。

以前は、シフトを作るのにも、みんなから休みの希望を取って、A3の紙に鉛筆で予定を組み、消しゴムで消して修正するという作業を行っていたため1日でシフトを作りきれませんでした。当日の作業分担についても事務所のホワイトボードに書いていたので、前日の夜、出勤の予定だった人が体調不良になって、明日休むとなってもシフトを変更できない。誰かが早く出社して、指示を出すしかなかったんです。

ラムラ シフト作成は月1回だったこともあり、ひと通りアプリを使ってみて、慣れるまでに1カ月くらいはかかりました。「連絡ノート」の投稿内容は翻訳機能が付いていて問題無いのですが、インターフェースは日本語だけ。そのため、日本語が読めない人には「引継ぎはハートマーク」など、一つひとつタブの意味を説明して「ここに投稿があったら見ようね」と指導したりして対応しました。



東京営業所 所長 兼 業務管理部 課長
梅原 恵一様

導入・活用

現場にいなくともシフト調整ができるようになり仕事の効率がUP

ラムラ 自分が現場にいなくても、シフトを作ることができるのが一番良いですね。例えば、自由が丘の現場にいなくても、池袋の現場で自由が丘のシフトを作れるのはありがたいです。また、「はたLuck®」を使うまでは一人ひとりに「このシフトが足りない」と伝えないといけませんでした。その作業がなくなったので楽になりました。

梅原 1日以上かかっていたシフト作りも、今は3時間ぐらい。かなり効率化ができています。以前は「シフトを見落とした」というミスがあったのですが、いつでもみんなでも共有できるため、そういう事案は無くなりました。

ラムラ そうですね。作ったシフトにすぐ修正が入ることも少なくありませんが、今はその場でシフトの変更もできます。「はたLuck®」であればスマホで家でも電車でもチェックできるし、スタッフもシフトをタイムリーに見ることができるので、空きがあれば「ここ出れますよ」と、みんなの方から言ってくれるようになりました。事務所にいないときに「シフトに穴が空いてないかな……」と変に緊張することもなくなりましたね。笑



東京営業所
ラナバタ ラミラ様

変化・展望

やりがい・面白さが感じられる職場環境を整え、離職率減少を目指す

平 シフト作成や情報共有の効率化以外にも、変化を感じました。例えばこれまで現場から上司に報告があったことを、他のスタッフに伝えたくてもうまく共有できないという状況がありました。しかし「はたLuck®」を使えば、みんなが一斉に同じ情報を知ることができる。特に人数が多い現場では積極的に使っていきべきだなと思いました。

梅原 確かに我々のようなローテーション現場において「はたLuck®」は有効だと思います。一つの情報も何日かに分けて話をしないと、全員に伝わらないし、その間に共有すべき新しい情報が発生すると全員に伝わりきる前に消えてしまいますからね。

あとは「星を贈る」という機能。管理者の好き・嫌いで星が送られるとされていてしまうのもったいないので、星を送るための評価基準を作ってから運用しようと思っています。そのうえで今後、どうやってスタッフの皆さんに仕事のやりがいや面白みを見いだしてもらうか、私はそれを考えていきたいですね。

平 そうですね。「星を贈る」機能なども活用しつつ、スタッフさん同士が密に連絡を取り合える環境づくりもしていきたいです。これからは人口がどんどん減って、採用も厳しくなると思います。離職率の低下は会社全体の課題となりますので、その課題を克服すべく、重点的にすすめていきたいです。



業務管理部
平 稜介様