

モリシタハウス

株式会社モリシタハウス

住所：兵庫県姫路市山吹2-12-30

代表取締役：森下誉樹

●設立：1975年（昭和50年）

●従業員数：40人

●業務内容：新築住宅の設計・施工とリフォーム事業を中心に、住宅に特化した建設・工事業を展開する

●URL：http://www.m-house.co.jp/



USER REPORT

○「家は家族のために建てる」をモットーに、低価格ながら耐震性や居住性などの基本機能を充実させた新築住宅「子育て世代を応援する家」などに力を注ぐ。

○「限りある資源を有効に使う」という観点から、リフォーム事業にも積極的に進出。技術的な視点をもとに、新築とリフォームの選択をお客さまに最適な形で提案する。

○本社のほか、4年前から姫路市内に「実物大のカタログ」の位置づけを持つモデルハウスを展開。昨年開設した加古川支店とともに、計3拠点を持つ。

顧客ごとの打ち合わせ記録書やファクスの送受信を電子化し活用
きめ細かな顧客サービスを提供して
リピートオーダーの獲得につなげる

兵庫県西部の中核都市・姫路市を中心に建築業を展開する株式会社モリシタハウス。同社は大手メーカーの指定工事店の1つだが、4代目となる現代表は、元請比率の向上を目指しリフォーム事業にも力を入れる。異業種との競争が激しい分野にあって、同社は中小建築業の強みを生かし、お客さまからのあらゆる依頼に確実かつ丁寧に対応することをアピールし業績を伸ばしている。一方、新築住宅についても、近年脚光を浴びる「ローコスト住宅」の建築をはじめ、お客さまの資金計画までフォローする独自の姿勢で地域密着型の事業を展開する。建築業をサービス業ととらえる同社では、お客さまとのきめ細かなやり取りを重視するため、必然的にお客さまに関する情報も膨大な量になる。こうした、昔は「親方の頭の中」にしかなかった情報を、社内ではいかに共有し活用していくかが、今後、中小の建築業者が生き残っていくための鍵だと言える。そこで同社では、将来に向けた情報の活用重点を置き、文書管理とファクス送受信に関する業務の課題解決に取り組んだ。その経緯を、代表取締役の森下誉樹氏以下4名の皆さんにうかがった。

お客様の声



代表取締役 森下誉樹氏

総務部 松下登志美氏（右）
庶務課 加藤里絵氏（左）インフォーム株式会社
(システムインテグレータ)
田中友和氏

「月に受信する100件のファクスのうち、半数がダイレクトメールです。一通りは目を通したいので、以前はその都度出力していました。しかし、それでは「捨てるためにお金を払う」ようなもの。今回の導入費用は、効果の大きさを考えれば5年で十分回収できる予定です」

紙文書主体の業務スタイルを見直して情報量の増加に対応
情報の共有化を進めて、充実した顧客サービスにつなげたかった

ご要望

- 全社でお客さまに関する情報を共有・活用できる環境を整え、きめ細かなサービスを提供してリピートオーダーを獲得したい。
- ファクスの送受信業務を見直し、社内外の情報伝達を確実にやりたい。
- 紙文書の管理方法を見直し、検索効率の向上と保管コストの抑制を図りたい。

中小の建築業者にはリピートオーダー獲得が生命線
One to Oneの顧客対応ができる環境にしたかった

紙文書は、どのように管理されていたのですか。

「建築業では、設計図書（図面類）や見積書、契約書など、日常の業務で大量の紙文書が発生します。中でも重要なものが、お客さまとの契約の経緯や仕様の詳細を記録した「打ち合わせ記録書」です。中小の建築業者にとって、お客さまに関する情報の管理、特にリピートオーダー獲得に向けた既存顧客の情報管理は生命線です。業界では年度別・工事別の書類管理が一般的ですが、当社では顧客満足の向上を目指し、10年ほど前から顧客別のファイリングを始めました。お客さまの細かい好みや、ちょっとした一言などを残しておくことで、担当者が変わってもきめ細かな対応ができます。顧客別の管理を始めて4~5年後には、リピート率の向上も目に見えてきましたが、紙ベースでの顧客別のファイリングでは、情報量の増加に伴い、保管スペースの確保が難しくなってきました。7~8年前に光ファイリングの導入を検討したものの、当時はまだ動作が遅く、コスト的なメリットも小さかったため導入は見送りました」

今回のシステムを導入された経緯をお聞かせください。

「コピー機の更新を機に、各社に提案を依頼しました。中には、そう聞くだけで、当社の業務には不必要な機能が多く搭載された上位機種を提案してくるベンダーもありまし

た。それに対しキヤノンは、実際の業務をつぶさに調べ、当社が『本当にやりたいこと』を見極めて、確実な情報伝達と情報の共有化、紙文書の保管スペースの確保などの課題を解決できる提案をしてくださいました。というのも、当社では設計図書や見積書をファクスで送受信することが多く、紙のやり取りでは他の書類にまぎれて情報の伝達に時間がかかったり、外出が多い営業担当者に確実に情報が伝わったかどうかの確認が難しいという状態だったのです。

ですから、出力用紙の削減と情報の共有化をとともに進めることができるキヤノンの提案は魅力的なものでした。キヤノンは複数の案を提示して、それぞれのメリットとデメリットを説明してくれました。例えば、情報量とコストの面から、ASPサービスは利用せずに社内でサーバーを構築するなど、当社に最適な判断を下すことができました。最終的には、全社のレイアウト変更を機に、システムの導入を決断しました」



裏面に続く

担当させていただきました



株式会社ペンハウス
営業課長 尾上竜二



キヤノンマーケティングジャパン株式会社
兵庫ビジネスソリューション営業部
兵庫ビジネスソリューション販売課
チーフ 榎本正仁 (右)

近畿マーケティング推進部
近畿ITサービス販売推進課
課長代理 久保田 学 (左)

「お客さまが実際の業務の中でどのような課題を抱えているのか、そして本当に実現したいことは何かを常に意識しながら、システムの提案を進めさせていただきました」

ご評価いただきました

- 情報の検索性が向上して活用しやすくなり、リピートオーダーの獲得に向けたよりきめ細かな顧客サービスの提供が可能になった。
- ファクス送受信の電子化によって、社内や協力会社との情報伝達が確実かつスピーディになったほか、外出先からの内容確認も容易になり、迅速な決裁が可能になった。
- 紙文書の電子ファイリングとファクス送受信の電子化によって、出力用紙を約1/10に、同時に紙文書の保管スペースも削減することができた。

誰もが「打ち合わせ記録書」を顧客対応に活用できる 紙文書の電子化により出力用紙は従来の1/10まで削減

サムネイル表示でファイルの検索性が大幅に向上 既存の紙文書も積極的に電子化を進める

ファイリングの電子化で何が変わりましたか。

「導入した新システムでも以前の紙文書と同じ運用ルールで、顧客別にフォルダを作成し、電子ファイリングを行っています。サムネイルでファイルの内容が表示されるので、必要な書類はファイルを開くことなく『見たい目』ですぐに探し出せます。以前はロッカーまで足を運んで紙文書を探すのに数分はかかっていましたが、今では瞬時に情報を入力できます。また、社員の誰もが『打ち合わせ記録書』を顧客対応の参考にできる環境が整い、お客さまの意向に沿ってよりきめ細かな対応が可能になりました。記録を確実に残せるので、法的トラブルへの備えにもなります。さらには、パソコン上で見るだけで済む書類も多いので、プリントアウトは約1/10に減りました」

既存の紙文書はどのように管理しているのですか。

「以前は、スキャンというと1枚ずつ時間をかけて作業するイメージでしたが、今回のシステムでは複合機とソフトの連携によって、大量の書類もあつという間に処理できるので、積極的に電子化を進めたいと考えています。実は、社員から『書類を保管するために倉庫を作ってほしい』という声が上がっていましたが、これ以上書類が増えないことがはっきりしたので、増築はしないことに決めました。電子化のために専任のオペレーターを雇った方が、コスト的にもメリットが大きいという経営的な判断からです」

を総務や庶務の担当者が確認し、建築や営業の担当者に配布していましたが、この作業も現在はすべてPC



上で行えるようになりました。回答の必要な受信ファクスに関しては、データをサーバー上の各担当者のフォルダに保存し、担当者はデータ上に回答を記入した上で総務・庶務担当者のフォルダに戻すというルールを決めたのです。未回答の者がいけばすぐに分かるので期日が近づいたら回答を催促することもできますが、今ではほぼ翌日には回答がもどってくるようになりました。

必要な書類やファクスを、どこからでもすぐに確認できるのも便利です。当社は近年、本社のほかに市内のモデルルームや支店など、拠点展開を進めています。たとえ車で10分の距離でも、書類を取りに帰るのは大変な手間なので、従来は各拠点に情報が分散・重複してしまっていました。電子化後はデータを一元化でき、どの拠点からでも同じデータを見ることが出来ます。出張先へ書類をファクスしてもらって苦勞もなくなり、例えば休前日に広告を出した場合、反響を見るためだけに出勤する必要もなくなりました」

今後の方向性をお聞かせください。

「今のところ、社外から書類やファクスを見られるのは代表だけですが、近い将来、管理職全員に拡大する予定で、そのためのセキュリティの仕組みも準備しています。

将来的には、携帯電話のカメラ機能を活用して、職人の報告や工程管理情報などに画像データを取り入れて一元管理できるようにしたいと考えています。また、お客さまもご自身の家の工事がどの程度進んでいるのかは気になるころでしょう。今後は、お客さまにも工事の経過を画像データでご覧いただけるようにして、当社への安心感や信頼につなげていきたいですね」

電子化でファクスの配布や回覧が確実化 追記や送受信も紙を出力せずにPC上で操作

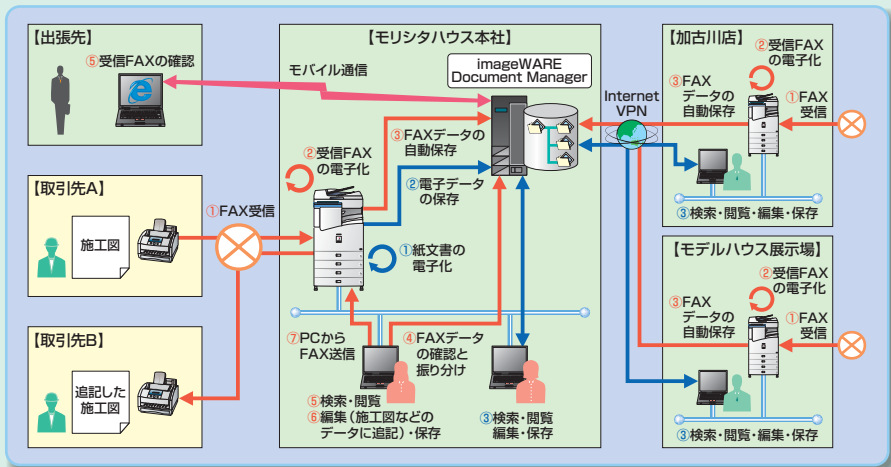
ファクスの電子化についてもお聞かせください。

「設計図書などは、ファクスが届いた後に、当社でも寸法などの詳細を書き込み、協力会社に転送することがあります。以前は一旦紙に出力したファクスに書き込んで、転送していたため、細部が見づらく、送信後に電話確認が必要でした。現在はファクスの送受信、さらには追記もPC上で行えるようになり、作業時間の短縮と労力の軽減につながっています。また従来は、出力した受信ファクスの内容

文書管理システム 『imageWARE Document Manager』シリーズ

パソコンで作成された電子文書や、複合機「imageRUNNER」シリーズ等で電子化した紙文書を一元管理し、情報共有に威力を発揮する文書管理ソフトウェア。一般的なエクスプローラー型の階層構造で文書を管理。キャビネット内のフォルダは名称や色を自由に設定できるほか、異なるアプリケーションで作成したデータを一つの文書として扱えるバインディング機能を装備しており、業務に合わせて情報を分かりやすく整理できる。ページ内容を一目で把握できるサムネイル表示や、ドラッグ&ドロップへの対応など、簡単かつ直感的なユーザーインターフェースが特徴。Enterprise/Workgroup/Personal各エディションを取り揃え、オプション製品やSDKも用意。全文検索や文書に付与したキーワード等で検索する属性検索に加え、概念検索により、必要な情報へのスピーディーなアクセスが可能。設定アカウントへのメール通知により、文書の登録や削除などの変更を知らせる。用途に応じた機能の選定と、ウェブブラウザからのアクセスやメタフレーム環境での利用、クラス構成への対応、キヤノン製オフィス機器や他システムとの連携など、規模に応じた柔軟なシステムを構築できる。

※バージョンにより利用可能な機能は異なります。また、一部機能はオプションとなります。



Home Page ©キヤノン ソリューション ホームページ
canon.jp/solution

キヤノンマーケティングジャパン株式会社 ITサービス事業推進部
TEL (03) 6719-9864 FAX (03) 6719-8319

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STORE

記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。

Copyright © 1999-2006 Canon Marketing Japan Inc. All rights reserved.