

企業情報

株式会社太陽都市クリーナー
業種：生活関連サービス業
従業員規模：11～50人

課題分類

顧客（取引先）との関係強化
社内の働き方改革
企業文化や組織マインドの変革

DX実践の目的

バックオフィス

クラウドツールの活用で従業員間の情報共有が確実にでき顧客満足度UP！

課題内容

- 廃棄物の回収業を行っているが、現場スタッフは朝会社を出発して夕方まで戻らないことが多く、オフィスと現場スタッフとの間の情報共有や社員間の業務量の偏在が課題であった。
- 電話連絡や伝言メモ、ホワイトボードでのスケジュール管理をしており、連絡ミスや確認漏れが発生していた。
- 市内に700か所あるごみステーションは番地や住所がなく、ベテランしか場所の把握ができていない状況だったため、特定の社員に業務が集中するなど偏りが出ている。

実施概要

- ビジネスチャットツールを導入し、顧客からの連絡や、些細なことも現場スタッフへ伝達・共有するようにした。
- 市内700か所のごみステーションを地図アプリケーションにプロットし、オフィスのパソコンやスマートフォンから確認できるようにした。

効果

- ツールにより無駄なやり取りが減少し、タスク機能を使って作業漏れなども防げるようになった。また、顧客への対応スピードがアップしたことでクレームが減少し、顧客満足度が向上した。
- ツールの活用で社内のコミュニケーションが活発化し、部門をこえた交流が生まれた。結果として、離職率が大幅に低下し、企業のイメージアップにより求人応募数も増加した。
- ごみの回収場所の共有により誰でも作業ができるようになった。

苦労話

ツール導入に対して苦手意識を持つ社員がいたが、雑談チャットグループで趣味の話をするなど、遊びから取り入れることで身近なツールとして感じてもらいながら、苦手意識を払しょくしていった。

ITツール

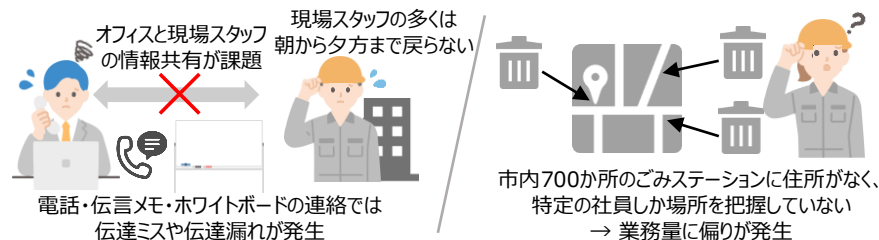
【使用ツール】 Chatwork <https://go.chatwork.com/ja/>
【取り扱い企業】 Chatwork株式会社 <https://corp.chatwork.com/>
【ツール概要】 ビジネス利用に特化したコミュニケーションツール



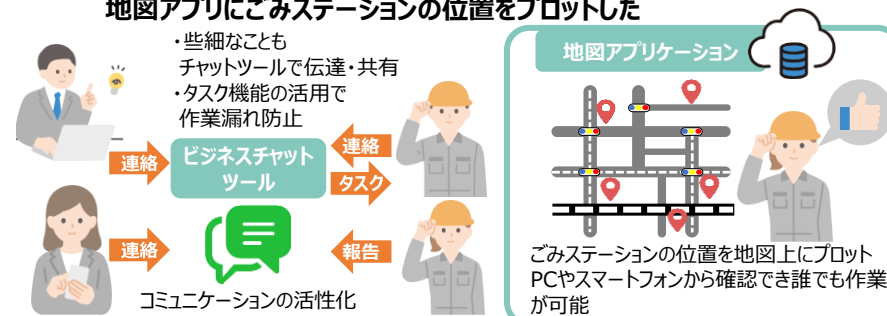
Point

- 迅速かつ確実な情報共有により、顧客対応スピードが上がりクレームが減少、顧客満足度アップ！
- チャットツールで社内交流が活発化し、離職率が減少！
- 地図アプリで誰でもごみの回収場所の把握ができ、作業効率がアップ！

【導入前】 オフィスと現場スタッフの間で情報共有が困難で連絡ミスや確認漏れが発生、また市内のごみステーションはベテランのみが把握



【導入後】 チャットツールをオフィスと現場スタッフとの連絡に活用し、地図アプリにごみステーションの位置をプロットした



顧客満足度の向上

離職率の減少

業務量の偏り解消

補助金活用

-

【使用ツール】 Googleマイマップ <https://www.google.co.jp/intl/ja/maps/about/mymaps/>
【取り扱い企業】 グーグル合同会社 <https://about.google/>
【ツール概要】 カスタマイズした地図を作成、編集してオンラインで共有できる地図アプリ