

リフォーム会社がDX推進に着手 業務効率化と正確さで顧客サービスの充実化へ 働き方を変える、従業員の意識改革が重要となる DXの壁

リフォーム事業を中心に4社の子会社を持つ株式会社NEXTAGE GROUPネクステージグループ（本社：東京都港区、代表取締役社長：佐々木洋寧）は2018年12月から基幹業務のDX化に着手し、併せて従業員の意識改革を行うことによって業務DX化が定着したことをお知らせします。

当社では業務別、部署別のシステムを利用しており、システム間の連携もなく部署間での二重入力などの非効率な業務や人為的なミスが発生が問題となっていました。そのため、2018年12月から業務効率化と多様化した業務の標準化を目的とした基幹業務のDX化の検討に入り、2021年10月から新システムの段階的導入に踏み切りました。しかし、従業員からは「使い勝手が悪い」「従来の方がよかった」などの意見があがるだけでなく、新システムの利用は義務的には行うものの、併せて独自にアプリケーションを使った資料作りをするなどの非効率が行われることになりました。これを受け、当社では新システムのブラッシュアップと同時に従業員の業務に対する意識改革にも着手し、新システムの浸透と業務のDX化を推進することにしました。

【社内の意識改革】

全部署の責任者と選抜メンバーを集め、業務DX化の必要性や利便性、DX化がもたらす未来像を共有した上で、新システムの開発思想や構造を改めて確認することにより、新システムを利用する意味と必要性を浸透させることに注力しました。また、今までは従業員の働き方に合わせてシステムを修正してきましたが、今後は新システムに合わせて従業員が働き方を変えて行くことが業務効率化につながることを伝え、新システムへの順応の重要性を伝えました。さらに、各部署の責任者と選抜メンバーには自部署に浸透させる責任感を与えたうえで、システムの利用方法の再確認と質疑応答を行いました。稼働から時間をかけて従業員の意識改革を行ったことで、現在は新システムが定着し、あらゆる部署間で一気通貫型の対応が可能となり、社内の業務効率化、顧客サービスの充実化が進んでいます。今後も当社では各部署にDX推進担当者を配置し、あらゆる業務のDX化を推進していきます。



全部署責任者、選抜メンバーを集めての意識改革を実施

【基幹システムのDX化による内部変化】

部署間の業務プロセスの一元化による業務効率化とミスの削減が可能に

従来当社では受発注システムと会計システムを別々のシステムで利用していました。そのため部署間、システム間のデータ連携が自動化されておらず、その都度それぞれの部署で同じデータを二重に入力するなどの非効率が生まれるだけでなく、入力ミスなどの人為的なミスが生じ、正確なデータが抽出できないという問題に直面していました。しかし、マイクロソフト社のERPシステム「Dynamics365forFinance&Operations」の導入及び同社の開発ツール「PowerApps」を利用したセールスフォースシステムの開発により、一連の業務プロセスを一元運用、一元管理できるようになりました。これにより、人為的なミスが大幅に削減され、業務が一本化されたことで処理スピードが向上し、チェック作業などの無駄な時間の削減や、正確な売り上げデータの把握が可能となりました。

顧客とのアポイント管理から契約までをDX化し営業効率と事務効率の同時向上が可能に

従来当社では顧客との契約の際に紙の契約書を使用していました。顧客宅にて手書きで作成するため、記入ミスや記入漏れ、計算ミスなども発生し、顧客宅に再度訪問して契約書を書き直すなどの無駄な時間が発生するだけでなく、顧客や顧客を預かっている提携企業に対しても不信感を与えたり、コンプライアンス上の問題に発展する恐れもありました。

そこで営業向けにはセールスフォースシステムの一部として見積もり・契約書作成システムを開発し、顧客宅でデジタルデータの契約書を作成できるようにし、ミスや不備のない契約書の発行を可能にしました。これにより営業効率が向上し、契約書のミスをチェックする作業の必要性がなくなり事務効率も向上しました。

また、顧客とのアポイントや営業スケジュール管理も電子化することにより、現場にいる従業員の状況に合わせたアポイントの提供が随時可能となり、営業の隙間時間の削減につながりました。

このDX化を実施したことで、アポイント管理、契約、受発注、会計への一気通貫型システムが完成し、リアルタイムでの情報管理と、正確なデータの抽出を実現、あらゆる動きが迅速化されました。

【株式会社 NEXTAGE GROUP 代表取締役社長 佐々木洋寧（ささきひろやす）コメント】



当社は「正確なデータの基盤作り」「業務の属人化の解消による業務の標準化」「2重入力など手作業の削減」「業務ルールの明確化と情報共有の基盤づくり」の4つの課題を抱えていました。この課題解決と、今後のレガシー化に遅れをとることに危機感を覚えてDX推進に着手しました。新しい動きがスタートすると必ず反発する意見がでてきます。従業員に意識改革を行う上で、DXを推進するプロジェクトメンバーは大変だったと思います。しかし、DX化によって当社の作業スピードは格段に上がり、無駄な時間が削減され、作業レベルのものはなくなり、考える仕事に注力できるようになりました。今後は今あるシステムをうまく活用しながら、時代と共にシステムも成長させ、ブラッシュアップを重ねていくとともに、私たちの働き方も多様化させていく必要があると考えています。