

# イントラネットを活用し、顧客満足の向上を目指す

## 事業内容

建築工事業、土木工事業

### ■ I T 導入の目的、ねらい

建設需要の低迷と価格の下落により業界の競争が激化する中で、顧客満足を高めて受注力を強化することが大きな課題であった。顧客満足を高めるためには、顧客とのコミュニケーションを深めること、また、クレーム等の情報を社内で共有することで社員全員がクレーム内容を理解し、未然に防止することが重要となる。とりわけ建設現場は情報過疎となっており、その改善が必要であった。そのため、イントラネットで社員全員が各種情報を共有し、サービスレベルを上げることで、顧客満足を高めることを狙いとした。

### ■ I T 導入の経緯

当社では平成9年に社内LANを導入し、幹部や部門長クラスはE-mailなどを

利用していた。また、中部地方建設局が取引時に指定するBasepage\*1も導入していた。

しかしながら、顧客満足を高めるという点ではそれらのシステムは不十分であり、一般社員が利用できるような、使い易いシステムを必要としていた。そうしたシステムを構築するため、トップ主導で各セクションから委員を選出して「IT推進委員会」をつくり、現場を良く知るものがリーダーとなり、協議を進めた。また、建設業界で著名なITコンサルの指導を受けたが、その指導が大いに役立った。

イントラネットの構築にあたっては複数のシステムを比較検討したが、あるセミナーに出席した時に費用対効果が高いと評価され、レスポンスが優れているサイボウズ社のグループウェアを導入することとし、平成13年1月に試験導入を行った。

宇佐美組とイントラネット	宇佐美組の情報共有のあり方とは
IT技術導入への道	情報化キーマンとの出会い
宇佐美グループネットワーク戦略	グループ会社が一つのイントラネットに
導入教育・苦勞話	なんでここまで情報リテラシーの差があるの？
場所を感じさせない情報化を	現場を情報化せずに会社が情報化するわけがない！
お客様満足120%を目指して	お客様満足のスタンスなくして情報化はない！
情報ツール活用法	情報共有が重要ポイント ・日常業務のIT活用 ・管理部門のIT活用 ・営業現場のIT活用
今後の課題と展開	営業のサービス向上と現場ノウハウの共有化を進める グローバルホームページのコンテンツ充実を図る

宇佐美組におけるIT化のポイント

\*1 Basepage：建設産業におけるCALIS/EC導入のサポートを目的としたグループウェア

#### ■ I T の導入状況と費用

イントラネットは、建築現場を含む当社全体をネットワークするほか、見込客の状況共有を行うため、グループ会社をもネットワークするシステムとした。システム機器は、イントラネットサーバ、M a i lサーバ、W e bサーバを購入し、ファイアウォールを含めて約350万円を投資した。システムの管理は総務管理セクションが兼務で行っている。

このシステムを利用して、クレーム情報や入金情報等の各種情報を社員が共有できるようにした他、顧客に対して施工中の工事進捗状況を、工程管理表や写真画像で表示、管理するサービス（M y H o m e P l a n）を提供している。

#### ■ I T 導入時の問題とその対応策

検討段階では、社内情報をW e bにすると情報漏洩につながるのではないかという批判があり、サーバを社内で管理することでセキュリティを高めることとなった。

また、セクションによりリテラシーに大きな差があり、導入に反対する意見もあった。しかしながら、当社ではトップダウンでI T化を進めていたことから、「まずは始めることが大事」と決断し、イントラネットを導入した。

#### ■ I T 活用の具体的効果

I T導入の効果は金額として把握するのは難しいが、時間・場所の制約を超えて社員全員が情報共有できるようになり、クレームを減少させることができた。

また、顧客に対する満足度調査を実施しているが、その結果をみると顧客満足は向上しており、顧客が口コミで当社を紹介すること

で、新たな引き合いにつながるというケースもでている。

#### ■ 今後のI T関連計画

システムについては一通り整備を終えており、新たに強化する計画はない。今後は、構築したイントラネットをより有効に活用することを考える。そうした成功事例を学び、自社のスタンスで成功事例のよいところを取り入れていきたい。

また、I T導入の弊害として、E - m a i lを送るだけで自分の仕事は終わったと考える者もでてきている。E - m a i lは単なる情報伝達の道具であり、相手の理解を求めようようなものはフェイス・トゥ・フェイスの会話が重要である。そうした弊害についても、説明や掲示版等を利用しながら教育を進めていく。

#### ■ 今後I Tを導入する企業へのアドバイス

- ✓ I Tの最終目的は顧客とのコミュニケーションの改善にある。
- ✓ I Tの導入にあたっては必ず批判がある。導入するためには、垂範する経営者の強い意志とトップダウンが重要である。
- ✓ 実施段階では、トップの意を汲み取り行動できるキーマンが必要である。

会社名	株式会社宇佐美組
業種	総合建設業
設立年月	昭和19年5月
資本金	8,300万円
従業員数	121人
所在地	大垣市浅草1-280
U R L	<a href="http://www.usami.co.jp/">http://www.usami.co.jp/</a>