



スマホを使った、写真報告書簡単作成アプリ「123Reporter」の導入事例や便利な機能をご紹介します。今回はエンタープライズ版をお使いの(株)サン・クリーンサービス様から生の声をお届け！

「123Reporter」導入事例

# 報告書の“翌日提出”で お客様との情報共有が スムーズになりました！

(株)サン・クリーンサービス  
取締役 金山俊則さん

協力企業紹介 ●昭和60年に創業した清掃会社です。九州ハイテック様が開発された「ファインコートメンテナンスシステム」によるコーティング施工、定期清掃・日常清掃といったサービスを展開し、大型施設を中心にさまざまな場所で施工しています。誠心誠意かつ真摯な対応によって培われた「人活力」「清掃力」「対応力」が当社のウリです。

Q 従来はどのような形で報告書を作成していたのでしょうか？

弊社ではアミューズメント施設や旅館、病院といった大型施設の清掃が中心で、日にもよりますが定期清掃ですと各エリア1日に20件以上の現場があります。従来は清掃作業後、現場責任者が写真などの材料をオフィスに持ち帰り、パソコンを使って報告書を作成していました。

清掃スタッフは現場で最高のパフォーマンスで仕事をしているので、そのあとに事務所で作業があると、どうしても疲れてしまいます。

また、報告書の提出タイミングは現場責任者任せのため、担当者によっては提出が遅れてしまうケースもありました。そのため、会社としては清掃業務と報告書作成業務を分離して、スタッフの負担を軽減したいという思いがありました。

Q 体験版を使ってみていかがでしたでしょうか？

現場で作成した報告書がすぐにメールで届くのが楽だと感じました。また、写真枠にピッタリ収まる点も良いと思いました。

シンプルな操作性で使い勝手がよ

く、これなら業務改善につながりそうだということで、すぐにベシック版の導入を決めました。

Q 「123Reporter」導入後、業務はどのように変わりましたか？

まず現場で報告業務を完結できるようになったので、現場スタッフの負担が大幅に減りました。また、すぐに報告書が届くので、報告業務のスピード感が向上しました。

弊社では「サイボウズ」というグループウェアを使っていて、報告書データをそこにアップして社員同士で共有しています。こうしたワークフローを構築した結果、現在は報告書を作成翌日の朝にお客様に提出できるようになりました。

お客様はもしかしたらそこまでのスピード感を求めているかもしれませんが、弊社としては業務をきちんと行うことで、信頼につながればよいと考えています。

Q 業務スピードの向上でどんなメリットがありましたか？

弊社は拠点4箇所あり、本社と営業所が離れているので、現場の状況が本社ではすぐに把握できないというケースがありました。それが

「123Reporter」なら、本社にもすぐに報告書が届くので、情報共有がスムーズ行えるようになりました。それは自社だけでなく、お客様との情報共有という点でも同じです。

例えば作業の翌朝にクレームがあった際に、従来は担当者に話を聞かないと状況をつかめませんでした。夜勤が多く、朝はスタッフが寝ている時間帯なので、寝ているところを起こすこととなります。そうすると、スタッフのストレスがたまってしまいます。

こういった状況でしたが、導入後は、クレームがあっても営業サイドがサイボウズ上にアップされている報告書を見て、すぐに説明ができるようになりました。初期対応を行うだけでもお客様の印象が変わるので、この点は大きいと思います。

ほかにも、「123Reporter」導入でほかの拠点の業務報告書も共有され



とある大型施設での「123Reporter」使用風景。導入により現場で報告書作成が完結できるため、業務スピードが改善。

るようになったので、各営業所が切磋琢磨するようになったりと、さまざまなメリットがあります。

### Q ほかにはどんなメリットがありましたか？

弊社のホームページではブログ(<https://suncleanservice.co.jp/news/>)を書いているのですが、「123Reporter」を使ってブログ用の素材を集めています。導入後、社員全員でデータを共有できるようになったので、ブログ作成がスムーズに行えるようになりました。

また、営業の現地調査や社内業務改善でも活用しています。こういったアイデアは現場から生まれてきており、応用が利くので、費用対効果は良いと感じています。

ほかには、フロアコーティング施工の際は乾燥までの時間を活用して報告書を作成しています。隙間時間の活用にもつながっています。

### Q 貴社はオリジナル書式を数種類お使いですが、使い勝手はいかがでしょう？

「123Reporter」を導入後、「こんな書式を作れるのではないか」というアイデアが社内に出て、オリジナ

ル書式を作ることになりました。

最近作ったオリジナル書式は、日常清掃用で社員巡回時にスタッフや店舗様側の声を吸い上げ、本社担当者様とリアルタイムで共有するというアイデアです。普段現場に行けない本社担当者様にも好評をいただいております。

### Q 導入の際に苦労したところがありましたか？

アプリを自社スタッフに使いこなしてもらうために、勉強会を行ったことでしょうか。弊社は拠点が4箇所あるため、毎月1回のペースで勉強会を開いて、理解を深めるように努めました。新しいアプリに慣れるまで時間もかかりますし、会社で良いと思っても現場で活用できないと意味がないので、粘り強く説明を続けました。

### Q 現在はアプリの理解は深まっていますか？

アプリ自体はシンプルですので、実際に使うようになると導入はスムーズです。今は自社の全拠点の説明が終わったので、協力会社様にも広めています。報告書作成の苦労は



インタビューに応じていただいた金山さん。社内で最初に体験版を利用し、アプリ導入を推進していただきました。

協力会社様も感じているため、導入はスムーズに進んでいます。

最初はベーシック版を使っていたのですが、エンタープライズ版はサーバへの保存機能があるのと、web管理画面によって、ユーザ情報やメール送付先、現場や書式の管理ができる点が便利です。自社だけでなく協力会社様の管理も行うようになったので、ベーシック版からエンタープライズ版に切り替えました。

### Q 今後の展開としてはどのようなお考えがありますか？

たくさんの現場がありますので、将来的には全ての現場の記録を残せるようにしたいと思っています。また、現場から生まれてくるアイデアを今後も活かして、さらなる業務改善をしていきたいです。

### Q 最後に読者に向けて一言コメントをお願いします。

どのようなシステムも、慣れるまでに時間と根気が要るものですが、「123Reporter」はシンプルなアプリなので、導入しやすいと思います。

また、弊社のように使っていくなかで、通常の報告業務以外の活用方法が見つかることもあります。弊社はこれからも「123レポーター」を使い倒していきます。

## 123のここが便利！▶ 社内の業務改善にも貢献！



上記の写真は、整理整頓についての改善提案の報告書。あらかじめ登録されている標準書式を写真付きのメモの要領で使うことで、社内業務の改善にも活用可能。使い次第で、さまざまな業務に応用できる。