

ITコーディネータ活用記

〈東京都杉並区 オアシス〉

現場の情報を蓄積する手軽な方法は？ 相談からシステム運用まで一気通貫で依頼

現場で作業するスタッフの報告業務を簡素化し、情報を業務に役立てたい。でもその方法を調べている時間がない…。相談からシステム運用まですべて頼めるITコーディネータとの出会いで、方法を見出すことができた。

家庭を訪問して清掃サービスを提供する「お掃除ビジネス」が広まっている。顧客が必要ときに依頼し、スポットで清掃してもらいたいものが主流だ。手軽に始められるビジネスである分、長く続けるには企業努力が必要とされる。競合も増え、価格競争に陥りがちだ。

近年のこうした業界の動きより早い時期に、そして一線を画するコンセプトで事業を展開しているのが東京都杉並区のおアシスである。

プロの家事サービスを提供 顧客の要望に沿って提供

同社は、「ミニメイドサービス」の加盟店として1985年に開店。3人1組のスタッフが家庭を訪問し定期的に清掃を行うのが基本スタイル



代表取締役
澤 智子氏

「掃除の仕上がりは良くて当たり前です。お客様が望むことを理解し、人に頼む煩わしさを感じさせないサービスを目指しています」と澤智子社長はコンセプトを説明する。

清掃に入る前にヒヤリングを行い、顧客との信頼関係を築くという。顧客の要望に沿ってキレイをキープすることに主眼を置く。

顧客は、自身でも行き届いた掃除ができるが多忙などの理由で人に依頼したいというケースが多いのだそうだ。

会社紹介

株式会社オアシス
東京都杉並区西荻北4-5-26
設立：1985年2月
従業員数：40名
事業内容：「ミニメイドサービス」東京本部加盟店。複数の店舗を持つ、3人1組2時間の定期清掃サービスを主力事業としている。
URL：http://www.oasis-co.com/

「掃除の仕上がりは良くて当たり前です。お客様が望むことを理解し、人に頼む煩わしさを感じさせないサービスを目指しています」と澤智子社長はコンセプトを説明する。

高い人や富裕層を中心に支持され、事業を伸ばしてきた。創業以来25年間休まず依頼を受けている顧客もいるという。

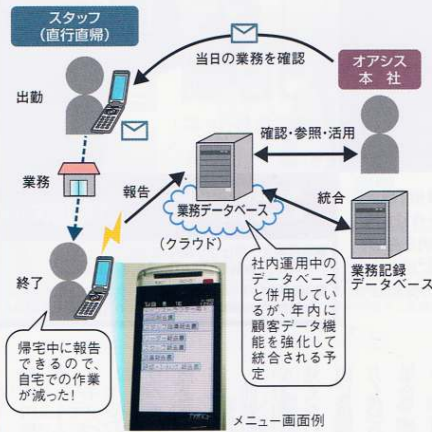
オアシスの事業は人材が生命線だ。スタッフによるサービスの差が生じないよう、社長の思いを丹念に伝え研修を徹底している。そして、採用時に思いを理解できる人を探すことも欠かせない。

業界が大きく変わった近年は他社との違いを明確に伝えていく必要が生じてきた。澤社長はホームページの活用を考え、知り合いの経営者の紹介でITコーディネータの野中栄一

「システムの提案を受けた。スタッフは、業務が終了すると仕事内容や顧客の要望（例えば触れてはいけない箇所）などを携帯電話の専用ページから入力。すると情報がインターネット上のサーバー（クラウド）に登録されるといふものだ。蓄積されたデータは本部から活用することができる。」

澤社長は早速導入を決定。クラウド型であるため利用料金は月額数万円とのこと。「人力でデータ入力していたときと比較すれば破格」という。「スタッフは帰宅途中の電車の中でも報告ができるので、自宅での報告書作成業務が減り、喜ばれている」と澤社長は喜んでいるようだ。

オアシスが利用中の日報管理システム



「掃除の仕上がりは良くて当たり前です。お客様が望むことを理解し、人に頼む煩わしさを感じさせないサービスを目指しています」と澤智子社長はコンセプトを説明する。

手書き・手作業の日報を改善する方法はないか？

澤社長はもう一つ、清掃に出向くスタッフの業務日報管理システムを改良したいと思っていた。

スタッフは業務が終了すると報告書を作成し、自宅からオアシス本社にFAXで送信する。本社はそれを一つひとつ読み、内容をデータベースに入力していく。顧客が増え、詳細な報告が上がるほどに作業が煩雑になっていた。また自宅で報告書を作成するスタッフの負担を減らしたいという思いもあった。しかし、どんな仕組みがふさわしいか、ITの技術を学んでいる時間はない。

この悩みを野中氏に語ったところ、携帯電話を使った次のような

サポーター紹介



ITコーディネータ
野中栄一氏
NART(ナーツ)代表
http://www.narts.jp/

関東地区で活躍するITコーディネータ。企業にてWebサイトの企画、システム開発、マーケティングなどに携った後、独立。地域の中小企業、商店街などへの支援を行っている。

野中氏は自身の幅広い経験を活かして、一括窓口でトータルサービスを提供しているのが特徴的だ。社外にシステムエンジニア、Webデザイナーなどの人材ネットワークを持っているため、さまざまな要望に対応できる。

オアシスにおいては、ホームページでは制作・ホスティング・更新まで、業務日報システムでも構築・運用まですべてを担っている。澤社長は「考えていることを取りとめなく話していると、『こういうことを実現したいのですね』と翻訳して提案を出してくれる。ITの依頼先が内容によって分かれていると、自分で考えを取りまめたいと発注ができません。その必要がなくなるので大変ありがたい」と感想を話している。澤社長が、野中氏に仕事を依頼したのは、友人の経営者からの紹介だ。一つひとつの仕事で目に見える成果を上げ信頼を積み重ねることが、また次の信頼へとつながっているようだ。

ホームページ <http://www.oasis-co.com>

