紙からデジタルへ

鶴亀温水器工業のIT活用の第一歩

「これまで当たり前だと思っていた業務が、実はもっと楽になるかもしれない。」そんな気づきをきっかけに、業務のIT化への一歩を踏み出した鶴亀温水器工業様。現場の業務効率化に向けた課題を解決するため、IT経営サポートセンターとともに改善に取り組んでいます。

今回は、導入までのストーリーや現場の変化、そして今後の展望について、鶴亀温水器工業の八和田社長・千草さん・西さんとIT経営サポートセンターのアドバイザーである坂口さんにお話を伺いました。

「いつかはやらなきゃ」から始まったIT導入プロジェクト

―― 本日はお忙しい中ありがとうございます。今回の取材では、鶴亀温水器工業様がIT経営サポートセンターをご利用された経緯や、それを通じた業務の変化についてお伺いできればと思います。最初に、どのようなきっかけでセンターを知ったのかを教えていただけますか？

八和田社長　弊社の金融機関担当者様からIT経営サポートセンターをご紹介いただいたのがきっかけです。以前から現場業務の効率化に課題を感じていたため、この機会に紙で管理していた案件資料をIT化するという話を進めることになりました。

アドバイザー坂口さん　実際、鶴亀温水器工業さんのようにIT経営サポートセンターへの相談は金融機関の担当者からのご紹介が多いですね。初回の打ち合わせでは、社長と設計部の千草さんだけが参加され、「何から手をつけるべきか？」という段階でした。

「何から始めれば？」紙資料からiPadへの第一歩

―― 具体的な課題がすでに目の前にある状態でご相談されたんですね。なぜ今回のように外部の相談窓口に話を聞こうと思ったのですか？

八和田社長　大量にある紙の案件資料をIT化したいとは思っていましたが、具体的なプロセスや導入すべきツールをどう選べばいいのか分からない状態でした。

そこで、IT経営サポートセンターの無料オンライン相談を通じて、少しずつ方向性を整理しました。最終的には、デジタルツールとiPad端末の活用により、業務改善のイメージを持つことができました。

アドバイザー坂口さん　鶴亀温水器工業さんは、施工やメンテナンス業務が中心の会社なので、現場では紙の書類を使って作業を記録し、報告書も手書きで作成していました。これが業務の非効率につながっていたため、情報の一元管理が重要な課題となっていました。
そこで、1. 既存の社内サーバーに外部からアクセスできる仕組みを導入する 2. 案件資料をデータ化し、クラウドで共有できるようにするという2つの選択肢を提示させていただきました。

「一つずつ着実に」安心感をもたらした伴走型のサポート

―― 実際にITサポートセンターと相談を始めた際、最初どのような印象を持たれましたか？

メンテナンス課 西様　アドバイザーの坂口さんをはじめとするIT経営サポートセンターさんの「急いで進めるのではなく、一つずつ着実に対応しましょう」との方針が印象的でした。そのため、無理のないスケジュールで進められるという安心感がありました。こうした姿勢や坂口さん自身のキャラクターの魅力のおかげで、とても安心して相談しやすい関係性が築けています。

八和田社長　対応がとても柔軟で、こちらの課題を真摯に受け止めたうえで、最適な助言をしていただけたことが大きなポイントでした。また、導入前に十分なトライアル期間を設けて実際に試しながら進めるように助言していただけたことも助かりました。我々の要望や業務の流れに沿った形でツールの選定や運用が行えたと感じています。

現場に変化が生まれる瞬間「困った」が「スムーズ」に

―― 実際、この取り組みに対して現場の皆さんの反応はいかがでしたか？

メンテナンス課 西様　まだまだ始まったばかりの取り組みですが、iPadを活用することで現場での報告書作成やお客様ごとにまとめている資料閲覧がスムーズになりました。現場対応時の紙資料特有の「困った」が減ったので、お客様への対応もスピードアップできている実感があります。

設計課 千草様　紙ファイルが手元になくてもデータの共有や閲覧ができるようになったので、今後は部署間での顧客情報の連携強化も期待しています。

↑本社にある大量の紙ファイル。顧客ごとに紙媒体の情報や図がファイリングされている。

↑クラウドサービス「BOX」の導入で案件資料がiPad端末から閲覧可能に。

小さな一歩が大きな変化に
鶴亀温水器工業の挑戦は続く

アドバイザー坂口さん　今回のプロジェクトでは、ITの導入を単なるツール導入ではなく、業務改善の視点で考え助言しました。その結果、メンバーの改善意識が高まったように感じました。

メンテナンス課 西様　メンテナンス課のメンバーもさっそく現場にiPadを持ち込んでいて、前向きに活用しようとしている雰囲気があるなと感じています。

八和田社長　皆が言っている通り、運用が始まったばかりのため、まだ試行錯誤中の部分もあります。他の部署にもこの成功例を広げるため、今は第一弾としてメンテナンス課でしっかりとIT化の基盤を作っている最中です。

次なるステップへ

―― 今回のIT経営サポートセンターへの相談がきっかけで新しく導入したツールや今後の展望についても教えてください。

設計課 千草様　現在はiPadとクラウドサービス「Box」を活用して、資料や報告書の共有を行っています。これに加えて、今後Kintoneを試験的に導入する予定です。Kintoneを利用することで、さらに効率的にデータ管理や業務フローの改善が図れるのではないかと期待しています。ただし、まだ準備段階の部分も多く、これから継続的に改善を進めていく必要があります。

八和田社長　運用はまだ始まったばかりですが、徐々に業務の効率化を実感しています。今回は一部の部署にターゲットを絞って取り組みましたが、今後は他の部署にも成功事例を展開していきたいと考えています。

IT経営サポートセンターアドバイザーより

アドバイザー坂口さん　IT経営サポートセンターをご利用いただく際は、一度の相談で答えが出ない場合は何度でも利用することで課題解決に至ることもありますし、中長期的な視点でのロードマップ検討のサポート等もさせていただきますので、ぜひ気軽にご活用ください。
また、企業様がIT化を進めるにあたり紹介を受けたベンダーやコンサル会社等にお任せするケースがありますが、そういった場合にIT経営サポートセンターを「セカンドオピニオン」として活用することも効果的です。IT導入には専門的な用語や考え方が多く投資判断等も伴いますので、企業様が十分に理解しないまま進むことが無いよう早い段階で専門知識のある第三者の意見を聞くことで、より企業様にとって有意義な取り組みが可能になると感じています。

―― なるほど。まさに「セカンドオピニオン」としての役割ですね。本日は貴重なお話をありがとうございました！

今回のお話から感じたのは、鶴亀温水器工業様の「現場をもっと良くしたい」という真摯な思いと、それを支えるIT経営サポートセンターの丁寧な支援でした。
大量の紙資料のIT化という一見ハードルが高そうなプロセスも、「できるところから少しずつ」という姿勢で取り組むことで、着実に成果が生まれています。
この積み重ねが、現場の効率化だけでなく、社員間のコミュニケーションや業務の質の向上にもつながっていくのではないでしょうか。
これからさらに広がるIT化の取り組みが、鶴亀温水器工業様の成長をどのように後押しするのか、とても楽しみです！

実際紹介してみてどうだった？日本政策金融公庫へのインタビュー

■ご紹介の経緯は？

定期訪問を通じて、経営理念の変更に伴う従業員の意識改革や新分野への進出に取り組んでいることを確認しました。特に、書類管理のデジタル化に課題を感じており、専門家の助言を得ながら進めたいというご意向があったため、IT経営サポートセンターを紹介しました。

■顧客の期待には応えられましたか？

期待に応えられていると嬉しいですね。社長だけでなく社員の皆さんもチームの一員として主体的に取り組んでおり、非常に心強く感じました。デジタル化は人手不足やコスト削減の解決策の一つとして有効なので、今後も顧客企業の課題解決に向けて取り組んでいきたいと考えています。

■オンラインでの窓口相談のご感想は？

専門的な用語が多く出てくるのかと身構えていましたが、わかりやすく言葉をかみ砕きながら丁寧にヒアリングを進めてくれているのが印象的でした。デジタル化に関する相談可能範囲も広いことが分かったため、今後もIT経営サポートセンターを積極的に紹介していきたいと考えています。

日本政策金融公庫 阿倍野支店
中小企業事業 融資第一課　儀間 智さん