

マイナビニュース レポート記事

# ディーラー店舗の点検に ConMas i-Reporter を採用

—現場で素早く報告書を作成、  
活用しやすいデータ収集が可能に

—株式会社 JM

全国 17,000 店の大手コンビニエンスストア店舗や全国 1,500 店の大手自動車メーカーディーラー店舗の点検を一手に担う JM。独自の IT ソリューションを提供している同社は、カメラ付き携帯電話を使って各店舗の状況を撮影し報告するシステムを早くから構築するなど、戦略的な IT 投資を行ってきた。最近では、簡易型パノラマカメラと情報共有 WEB サービスを用いた独自のパノラマ画像による報告システム『Matabee360』を開発、点検業務で活用している。このように業界でも先進的な取り組みを進める同社は、iPad と「ConMas i-Reporter」を活用したシステムで、点検・報告業務の効率化を実現している。

## 報告業務にかかる時間が課題に

JMは、店舗やオフィスのメンテナンスサービス「なおしや又兵衛」を展開している。サービス拠点は全国のサービスセンター（SC）14箇所に及び、地元企業とのフランチャイズ契約によるサテライト（ST）55拠点（2014年7月17日時点）の点検スタッフが飲食店やコンビニエンスストア、ガソリンスタンドなどの巡回点検・修繕・改装工事などを実施する。同社の顧客には全国に店舗をもつ企業が多く、同社は24時間365日の施設に関わる緊急対応を行い、全国一律で施設の維持管理・メンテナンス・一斉工事業務を担っている。国内に1,500店を擁する大手自動車メーカーのディーラーも、JMが点検・修繕等を担当する企業の一つだ。



取材に協力いただいた店舗やオフィスのメンテナンスサービスを展開するJMの皆さん

JMのサテライト担当者による大手自動車メーカーディーラーの点検は、毎年10月から12月までの3カ月間で実施される。サテライト担当者が1店あたり1時間半から2時間をかけて、店舗の屋根、外壁、給排水、建具、空調といった項目について点検を行い、その結果を集計して大手自動車メーカーディーラーに報告書として提出する。大手自動車メーカーではJMから届けられた報告書によって各店舗の状態を把握し、翌年の店舗管理の投資計画の作成に活用する。

JMでは従来、大手自動車メーカーディーラーの点検に、カメラ付き携帯電話を使用した独自のASPサービスによる報告ツール『HandyBuz』を使用していた。『HandyBuz』は、携帯電話で店舗の状況を撮影し、その場で写真による報告書が、WEBによる情報共有ツールにアップされる。そのため、現場状況を簡単に素早く、関係者（顧客、現場、SC、ST、JM本部）に即時で情報共有することができ浸透していた。一方で、業務が多様化する中、個別のチェック事項や集計・分析などの要望もあり、複雑な場合は紙ベース

による報告書を別途事務所で作成していた。事務所で報告書作成は、かなりの時間を要することもあった。（さいたまサービスセンターの渡邊善晴氏）

同社は、トップダウンにより、いち早くからペーパーレス、現場の業務負担軽減（事務所持ち帰り作業をなくす）に取り組んでおり、このような場合にも対応できる報告書システムを検討しており、今回のi-Reporterの採用につながった。より簡単な操作と即時の情報共有が可能なHandyBuzと、より複雑な報告や集計へ対応するi-Reporterを業務により使い分け、顧客要望に対応したサービスを展開している。同社とシムトップスは、同社の持つ独自のICTサービスとi-Reporterを組み合わせながらMatabee-iReporterとして建設業向けのサービスを展開している。

「報告書に必要な写真を撮り忘れたり、撮った写真の画質が悪かったといった理由で、店舗に写真を撮りに戻ることが頻繁にあったのです。こうした撮影の二度手間だけでなく、Excelでの編集・集計作業にも時間を取られていました。これらを合わせ、1店舗あたり2～3時間は報告書の集計作業に取られていたと思います」（渡邊氏）

## 点検の現場で迷うことがなくなった

そこでJMは、大手自動車メーカーディーラーの点検・報告業務に電子帳票ソリューション「ConMas i-Reporter」（以下、i-Reporter）を採用した。今年6月には全社員にiPadを支給、iPadで各店舗の写真を撮影し、i-Reporterでレポートする仕組みを構築したのだ。地域活性化部 部長の

井上千鶴氏は、同社で展開してきたiPad、iPhoneから現場の点検業務と報告書作成が現場ででき、集計や分析に報告書の内容がデータとして活用できることから、i-Reporterの導入を決定したと語る。



株式会社JM 地域活性化部 部長 井上千鶴氏

「これまで点検業務で使っていた、当社サービスの



株式会社JM さいたまサービスセンター 渡邊善晴氏

HandyBUZでは、撮った写真がそのまま報告書になり非常に手軽でしたが、集計可能なチェック項目を入れたり、写真への書き込みによる状況報告や顧客サインをいただくなどの機能がありませんでした。各店舗のデータを集めても、短期間でデータ分析してお客様にフィードバックすることができないという課題がありました。i-Reporterの導入によって、こうした課題を解消できると考えたのです」（井上氏）

## i-Reporterで報告書を標準化し、データ分析・活用の効率をアップ

以前の携帯電話を使ったシステムでは、サテライト担当者が店舗の写真を取り忘れてしまうというミスが少なくなかった。しかしi-Reporterによって、撮影すべき写真が指示される仕組みを作ったことで、写真の撮り忘れがなくなり、報告書のレベルが均一になったと渡邊氏は語る。

「それまでは店舗で点検した結果を事務所に戻って報告していました。i-Reporterを使うことで、事務所に戻らなくてもiPadから報告できるようになりました。また現場での点検の際にも、次に何をどう撮るか、i-Reporterが順番に教えてくれるので、現場で迷うことがなく、撮り忘れの心配がありません。これまでは紙ベースの作業指示書を使っていたのですが、i-Reporterを使うようになり、点検に必要な建築関連の知識さえあれば、どのサテライト担当者でも一定レベルの報告書を作れるようになっています」（渡邊氏）

エンジニアリング部 グループ長の小林保貴氏も、i-Reporterによる報告書の標準化とレベルの向上が導入成果のポイントだとする。



株式会社 JM エンジニアリング部  
グループ長 小林保貴氏

「サテライト担当者によって報告書の写真の数が違ったり、レベルにばらつきがあったりといった点をお客様から毎年、指摘されてきました。i-Reporterを導入したのは今年の点検からですが、報告書の質がより高まるのでは、と期待いただいています」（小林氏）

作業においては、i-Reporterが次に点検する場所を指示するようになっているため、新人のサテライト担当者であっても点検箇所を見落とす心配がなく、報告の漏れを防ぐことができる。また、添付する写真の質が向上したことで、

より細かい部分まで報告書で伝えられるようになった。

「特に現場のサテライト担当者にとってi-Reporterが便利なのは、iPadで最終的な成果物をイメージしながら報告書を作れることではないでしょうか。また撮った写真をiPadで拡大して見ることもでき、写真を何度も撮り直すことも可能です。また本社としても、点検業務の作業状況が目に見えて把握できるようになり、お客様に進捗具合を報告しやすくなったというメリットもありました」（小林氏）

## 1店舗あたり約20%から40%の作業時間短縮を実現

JMはi-Reporterの導入により、それまでサテライト担当者が事務所に戻ってから行っていた集計作業の必要がなくなり、1店舗あたり2～3時間はかかっていた編集・集計作業を大きく削減できた。

「1店舗あたり30分から1時間、約20%から40%の作業時間をi-Reporterで削減できたと感じています。さいたまサービスセンターでは約80店舗を担当していますので、少なく見積もっても全体で30～40時間は削減できています。編集・集計作業が削減できたぶん、他の業務に時間がまわせるので、工事の費用を算出する作業を今まで以上に念に行うことができるようになりました。より質の高い成果物の作成に、i-Reporterは貢献してくれています」（渡邊氏）

i-Reporterで報告書を標準化したことで、収集したデータの分析や活用を素早くできるようになったと小林氏はいう。



JMでは「Matabee360」を用いた点検業務を行っている

「例えば、ある店舗で雨漏れが問題となった場合、当然、他の店舗の状態も確認しなければなりません。こうした状況が起きたとき、これまではその時点から屋根や外壁のデータを探し始めたり、場合によっては現場に写真を撮りに行ったりと、集計に時間がかかっていました。i-Reporterで報告書を標準化したことで、必要な集計をすぐに用意することができ、お客様へのレスポンス時間が短縮できました」（小林氏）



i-Reporterによる作業時間削減効果は大きい

## 点検業務全体の質の向上には、 i-Reporterが最適

また、報告書の標準化は意外な効果も生んでいる。全国に散らばる他のサテライト担当者がレポートしている報告書を、別の地域のサテライト担当者が参考にするようになったというのだ。

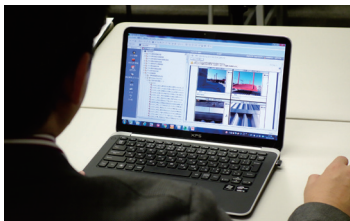
「これまでも他の地域の報告書を見たいという要望がありました。i-Reporterの導入で他地域の報告書を見ることができるようになったので、時間が空いた時に参考になっている担当者も多いようです。全国で報告書を統一し共有することで、個々のサテライト担当者のレベルアップに繋がっているようです」(井上氏)

JMのサテライト担当者は基本的にフィールドワークが中心で、店舗の点検では屋根に上ったり悪天候の中での作業となることもある。JMによれば、外での作業が前提になるサテライト担当者の安全を確保する上でも、i-Reporterは貢献しているという。

「弊社のサテライト担当者は基本的にフィールドワークが多く、外での作業が前提になります。雨などの悪天候の中での作業や店舗の点検では屋根に上ったりすることもあり、危険を伴うこともあります。担当者にiPadを支給しても、入力内容が分からずに迷ったり、一文字ずつ入力するなど時間を要するような状態では好ましくありません。今回、シムトップス様にi-Reporterを改良していただき、できるだけ入力が少なく済むフォーマットを作成しました。例えば店舗の情報や点検する担当者の名前、所属先といった、事前に分かる情報は、手書きではな



フィールドワークの多い担当の為にできるだけ入力が少なく済むように作成されているi-Reporterのフォーマット



現場だけでなく本社でも、i-Reporter導入で作業状況がより一層可視化され、顧客への進捗報告がスムーズになった

く選択式で入力できるようにしたり、点検内容も該当項目をチェック式・選択式にしました。入力を選択式にすることは、あとで集計する際にも便利です。できるだけ文字の手入力をなくすことで報告書のレベルの均一化だけではなく、担当者の作業への負担軽減、安全等にも配慮することができました」(井上氏)

## i-Reporterと点検業務は相性が良い

JMではi-Reporterを使った点検を大手自動車メーカーディーラー以外のいくつかの点検業務にも適用、展開している。

「i-Reporterと点検業務は相性が良いと感じています。今後は点検のフォーマットも社内で標準化し、どんな施設であっても項目を変えるだけで利用できるようにしていきたいです。フォーマットの標準化により、サテライト担当者が入力に迷う頻度が減少し、当社の点検業務全体の質をアップさせることに繋がると考えています」(小林氏)

「当社では点検作業以外に、改修工事などを行っています。改修の現場では欠かさず、日報が提出されています。点検の報告書に限らず、いろいろなシーンで帳票が使われているので、i-Reporterをさらに活用していきたいと思います」(井上氏)

JMが提供するメンテナンスサービスは現状、建物や施設などが中心だが、今後は電柱や道路、橋といった都市インフラにもサービスを拡大していきたいと考えている。

「都市インフラには点検の担い手がないという課題があります。しかし点検のノウハウ自体は自治体などが所有しています。これらのノウハウをi-Reporterでの点検にうまく落とし込めば、都市インフラの維持管理の課題を当社が解消できるのではないかと考えています」(井上氏)

JMの今後の事業展開が楽しみである。なお、今回の取材の様態を以下の動画にまとめてあるので、併せて確認いただきたい。



株式会社シムトップス  
TEL : 03-5721-4610  
URL : <http://www.conmas.jp/>