

## 導入事例

### 株式会社 ミスターパイプレンチ 様

管理されているだけじゃない！

「smart position」で現場の作業員を支援

お客様に迅速かつ的確な情報を提供でき、顧客満足度の向上に成功！

新潟県新潟市に本社を置く、株式会社ミスターパイプレンチ（以下、ミスターパイプレンチ）は 1995 年（平成 7 年）に設備事業社として設立し、現在では水回りの修理、リフォームに加え、ミネラルウォーターの宅配事業などを展開。技術者を多く抱える県内有数の設備事業社です。今回、ミスターパイプレンチで「smart position」導入をご担当された田邊氏にお話をお聞きました。



#### 株式会社 ミスターパイプレンチ

住所	新潟県新潟市 中央区下所島 2 丁目 17 番 3 号
従業員数	32 名
業種	設備事業
URL	<a href="http://mr-pipewrench.com/">http://mr-pipewrench.com/</a>
設立	1995 年 9 月
会社案内	地元新潟で創業 45 年！ ㈱千代田設備の住まいの救急隊 24 時間 365 日対応の ミスターパイプレンチです。

#### 導入以前の運用と問題点を教えてください。

**田邊** 以前は車載システムを利用し、現場の作業員の位置を把握していました。お客様より緊急な修理依頼を受けると、各作業員の位置情報を見て誰が一番早く向かえることができるのか判断します。しかしその位置情報がリアルタイムな情報ではないため、作業員に電話で連絡を取り、現在位置と作業状況の確認を行っていました。この方法だと電話でのやり取りが多くなり、事務員にも作業中の作業員にも負担が掛かっていました。

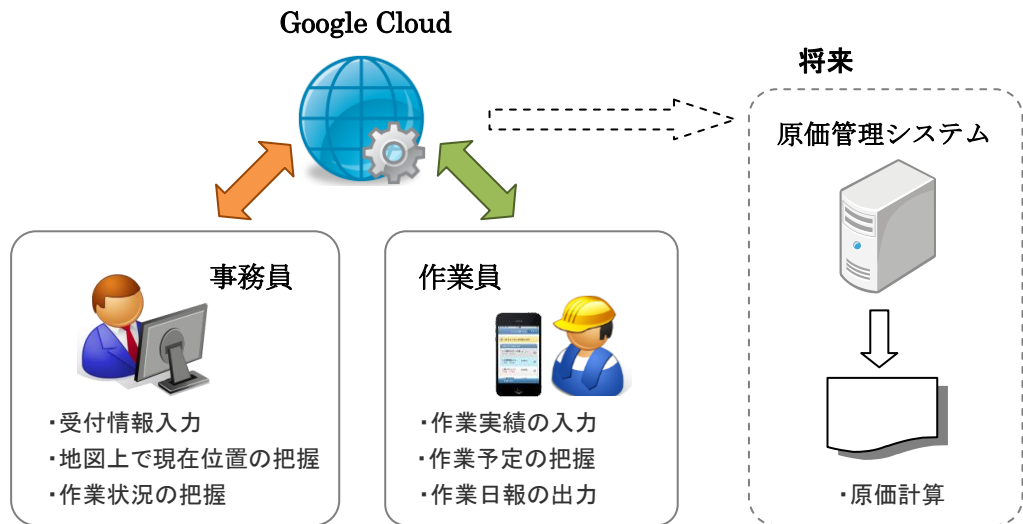
また、作業員は監視されているという感覚が強く、なかなか協力を得られないということも課題でした。

#### smart position を採用した理由は何ですか。

**田邊** 問題点を解決するためには、リアルタイムな位置情報と作業状況の把握が必要です。「smart position」は地図上で現在位置が確認でき、作業状況をアイコンで把握できるので、電話連絡の手間が省け作業の効率化を実現できると、導入を決めました。

また、作業中の電話連絡は時間が限られています。お客様の詳細な情報を伝えきれないこともありました。「smart position」はお客様の詳細な情報を入力し、作業員はスマートフォンの画面でそれを見ることができるので、電話での連絡ミスを防ぐことができるということも理由の一つです。

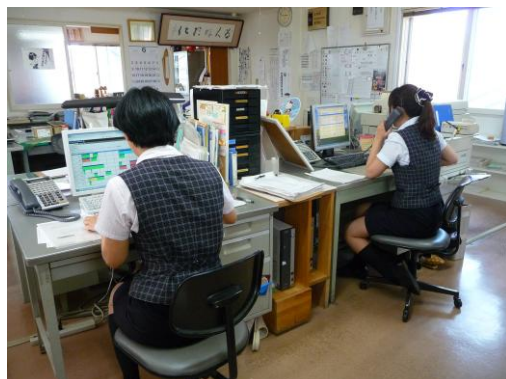
■ システム構成図



■ 導入後の効果を教えてください。

**田邊** 位置情報と作業状況が把握できたことで、お客様に対し迅速に的確な情報を提供することが可能になりました。それにより顧客満足度の向上に繋がったと思います。

ほかにも、作業日報の作成とお客様への報告書の作成が簡単に行えるようになりました。作業日報の作成は、現場から「smart position」に作業時間と報告文を入力します。それを作業日報に反映することで、作業員の帰社後の事務作業を軽減し、残業を減らすことに成功しました。作業員にもこのようなメリットがあるので、課題であった現場の協力を得ることができ、導入をスムーズに行うことができました。また、お客様への報告書には写真を添付します。以前はデジタルカメラで写真を撮影し、作業員の帰社後に報告書を作成していました。現在はスマートフォンで撮影し、作業報告を行う際に写真を添付し送信することですぐに報告書を作成できるので、残業が減り、お客様への報告も迅速に行えています。



左：  
実際に「smart position」  
をご利用頂いている風景

右：  
今回お話を伺った  
ミスターパイプレンチ  
田邊氏

■ 今後の展開を聞かせてください。

**田邊** 原価管理システムとの連動を考えています。作業日報の作業時間は労務費として、使用した部材を入力することで材料費とすることができるので、これらのデータを「smart position」から原価管理システムへ連動したいと考えています。