

株式会社ケイアイ



- ①美術品観賞用オーダーメイド車椅子
(千代田区の出光美術館にあります)
- ②個人様室内用オーダーメイド車椅子
- ③個人様オーダーメイド車椅子



代表取締役 北島 伸高 様

会社概要

- 本社所在地:〒192-0054 東京都八王子市小門町85-2
- 従業員数:19名
- 事業内容:車椅子のオーダーメイド設計・製造・カスタマイズ、メンテナンス、モールドクッションの製造、オリジナルパーツの製造
- URL:<http://www.order-ki.co.jp/>

お客様との打ち合わせで過去情報の確認を行う柳沢 岳郎 様

がいつだったか、バッテリーはいつ交換したか等その場で調べられ、その場で新たなご提案ができるわけです。遠方を訪問する社員はモバイルプリンターを持ち、午前中に訪問したお客様の車椅子への対応について、その日の午後に紹介いただいた病院へ報告書をお持ちしたのですが、このスピード感到驚かれました。それまでは会社に帰って行っていた業務がすべて移動中や現場で対応可能となり、営業効率が改善することで売上上がり、社員のモチベーションも向上しています。

危機感の共有がテレワークの成功に結実

こうしたスピード営業の根底にあったのは、現状のままでは給与が増えないという危機感でした。当社の社員の平均年齢は38歳。これから子供が大きくなり何かと

資金も必要となります。しかし、前段でも触れましたように、車椅子業界は、制度上利幅が減少していきまので、これからはスピードと効率を追求していくしかありません。1時間要していた業務を30分で完了させれば30分相当の給与アップと同じです。また、その時間を家族と過ごすことで充実感も高まり、離職率の低下にも繋がります。スピードと効率化の先に成果がある。それを事あるごとに社員に伝え、共有したことがテレワーク導入の成功に結実したと思います。今後は、タブレット端末を導入して紙を電子化していきます。写真や録音機能を駆使して、さらに手厚いサービスを実践していきたいと思ひます。近い将来、事務所内の社員専用デスクを廃止し、フリーアドレス制を導入。社員が増えても現在の事務所をえるようスペースの有効活用を図ります。障害者雇用も実現させたいと考えています。

経営課題

利幅の減少と営業効率の悪さを解決

直行直帰を多用した効率的な営業を推進 大幅な売上アップを実現

2つの経営課題を解決する 手段としてテレワークの導入を決意

当社は1936年の創業以来、車椅子のオーダーメイド設計・製造、カスタマイズ、メンテナンス、オリジナルパーツの製造等を行っている企業です。車椅子業界での実績は最も長く、工作機械やCADを駆使したスピード対応で多くのお客様に信頼をいただいています。障害者向け車椅子は、社会保障の一部として、購入の基準額を決めて国や自治体が費用の一部負担し、障害者を支援しています。しかしながら、企業にとっては材料費の上昇で利幅が減少しているという経営課題を抱えています。さらに、車椅子業界の営業は、病院や施設等お客様へ訪問するスタイル。お客様が遠方に点在するケースも多く、いかに効率を上げるかが大きな命題となっています。利幅の減少と営業の非効率という2つの経営課題を抱え、それを解決する手段としてテレワークにたどり着きました。

営業一人一人にスマートフォンとノートパソコンを支給

まず、営業職14人を対象にスマートフォンを支給し、どこからでもインターネットにアクセスできるようにしまし

た。さらに、公益財団法人東京しごと財団で行っているテレワーク導入時の環境構築に利用できる助成金を活用し、外出先から会社のサーバーにアクセスできるようにしました。セキュリティ面では、専用のVPN^{※1}を引き、セキュリティソフトをインストールしています。テレワークの形態は、モバイル勤務と在宅勤務を状況に応じて使い分けました。当社の営業スタイルは常にお客様を定期的に訪問しているので直行直帰も承認し、移動の合間や在宅時にも資料作成等の業務を行えるようにしました。最低限のルールとして3日連続で会社に顔を出さないのは禁止としました。

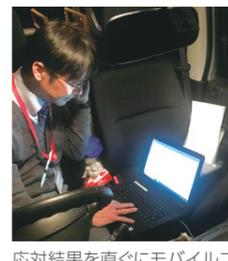
営業現場から顧客情報にアクセス きめ細かな対応を実現

2017年10月から導入して、売上が約3割向上する等、効果はてきめんです。テレワーク導入前は帰社後に報告書や見積書を作成してから遠方の自宅へ車で帰宅していたのですが、いかに効率が悪かったのかを思い知らされました。売上向上の要因は、効率的な定期訪問により顧客接点が増えたこと。お客様と顔を合わせる機会を増やし、お客様の課題にじっくり耳を傾けることができるようになりました。さらに現場で社内のサーバーにアクセスできるので、対応中のお客様のタイヤ交換

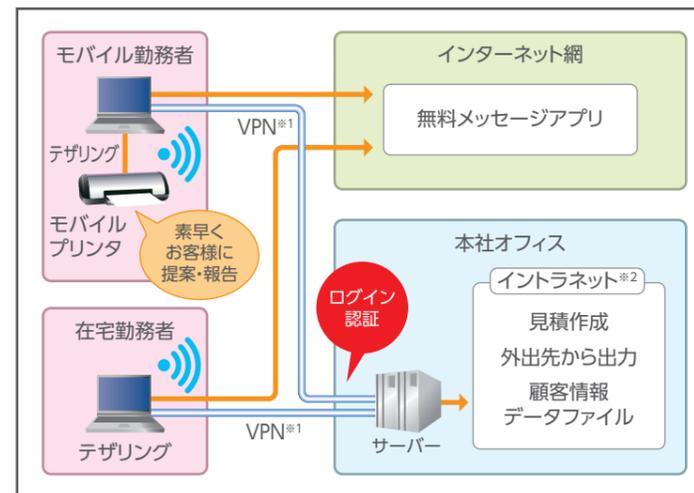
解決ポイント



移動中の隙間時間で報告書を作成する古屋 雄大 様



対応結果を直ぐにモバイルプリンターで出力して、病院に向かう小川 雄貴 様



経営課題

- 車椅子業界の制度上の問題で利幅減少が続いている
- 遠方に点在するお客様への定期訪問等移動の効率が悪い

導入概要

- 営業14名の一人一人にノートパソコンとスマートフォンを支給
- 外出先から社内のサーバーにアクセスし、顧客情報を閲覧、営業時に即時提案ができる仕組みの構築
- 専用のVPN^{※1}を引き、セキュリティソフトをインストール

導入効果

- 訪問件数や回数が増加することによる売上の大幅な向上
- スピーディーな提案・報告による顧客満足度の向上
- 社員のモチベーションアップ

テレワーク導入企業からのアドバイス



- ◆目的を明確にする
何のためにテレワークを導入するのか、目的を明確にすることが大切です。当社の場合は、社員の給与を上げるためという目的を全社員で共有しました。
- ◆ルールを徹底して話し合う
当社は出社しない日が3日間連続するのは禁止という最低限のルールを設定しました。自分たちが最も力を発揮できるルールをみんなで徹底して話し合うことが大切です。
- ◆先入観を捨てる
常に顔を合わせていないとチームワークは育まれないという先入観を捨てること。時代は急速に変わっています。今の時代に合った働き方にシフトすべきです。

※1 VPN：仮想的な専用線(Virtual Private Network)の略。共有ネットワーク上にプライベートネットワークを構築すること、またはその技術。
※2 イン트라ネット：インターネットの技術を企業などのLANに適用したもので、イントラ(intra)とは内部のという意味。TCP/IPの規格を使い、ネットワークを構築し、インターネットで使われているものと同じソフトウェアを利用する。