

小田急ビルサービスが取り組む DX について

1. トップメッセージ



当社は「常に上質なサービスと高い技術力を追求し、お客さまの信頼と期待に応えます」という企業理念に基づき、小田急グループの総合ビルマネジメント企業として、お客様にご満足いただけるサービスのご提供に努めてまいりました。清掃・警備・設備管理などのビル総合管理を軸に、上質で快適な空間づくりに貢献しており、そのノウハウを活かしオフィスビル・商業施設・地域冷暖房施設・ホテル・教育機関・医療機関等、様々な施設において各種サービスを提供しております。

1966年の設立以来、社会の変化や時代のニーズに適応しながら、当社は成長してまいりましたが、VUCA の時代と呼ばれる昨今、より急速な社会変化や多様化する顧客ニーズに応えながら、さらなる成長を遂げなければなりません。また少子高齢化に伴う労働力不足やSDGsの推進といった社会課題にも向き合いながら挑戦し続けることも当社に課せられた中長期的な課題であり使命であると認識しております。そのような中、まさにそれらの課題解決のための鍵が DX の推進と捉えております。

そして新たなデジタル技術の活用によって、効率的な設備点検作業を実現させ、また清掃・警備事業においては、ロボットや AI カメラ等の導入を通じ業務の省人化を図ることができるなど、課題解決だけでなく業界の中での差別化・競争力の強化を図るうえでも DX 推進は重要であると考えています。急速な進展を遂げるデジタルツールの活用を通じ、創出される新たな付加価値をお客様の信頼・満足・期待に結び付け、さらには顧客に向けてだけでなく DX による業務効率化・生産性の向上が従業員のワークライフバランスの確保や当社へのエンゲージメントにつながるよう、DX 推進ならびに DX 人材の育成に努めてまいります。

取締役社長 菅澤 一郎

2. DX 活用の具体的戦略

DX ビジョンを達成するため、主に以下の戦略(施策)に取り組んでまいります。

(1) 業務アプリケーションによる生産性向上(主に設備管理業)

設備管理業における検針作業等一部の業務で利用を開始している業務アプリケーションの利用範囲および利用用途を拡大し、点検・作業データのデジタル化、またそれらに付随するオペレーションの変更、帳票出力の自動化等により現業業務の効率化および負荷低減を推進してまいります。また顧客や関連部署へのシームレスな情報連携による生産性向上等、顧客との課題共有の迅速化を図ってまいります。

(2) ロボットや AI 搭載カメラ等、最新テクノロジー導入による業務の省人化、効率化の実現
(主に清掃事業、警備事業)

清掃ロボットや AI 技術が搭載された監視カメラ等、最新テクノロジーの導入を積極的に検討し、業務の省人化や効率化を目指します。またそれらの取組みにより多様化するお客様のニーズに対し、多くの選択肢の提供を可能とし、顧客満足度やサービスの提供価値向上に努めてまいります。

(3) 業務効率化に向けた社内業務の DX 化

全社的な業務効率化を実現すべく、グループウェアを利用した各種社内申請(資格申請、通勤費申請等)のデジタル化を継続的に進めていくほか、電子契約書、電子請求書システムの利用拡大を図ってまいります。

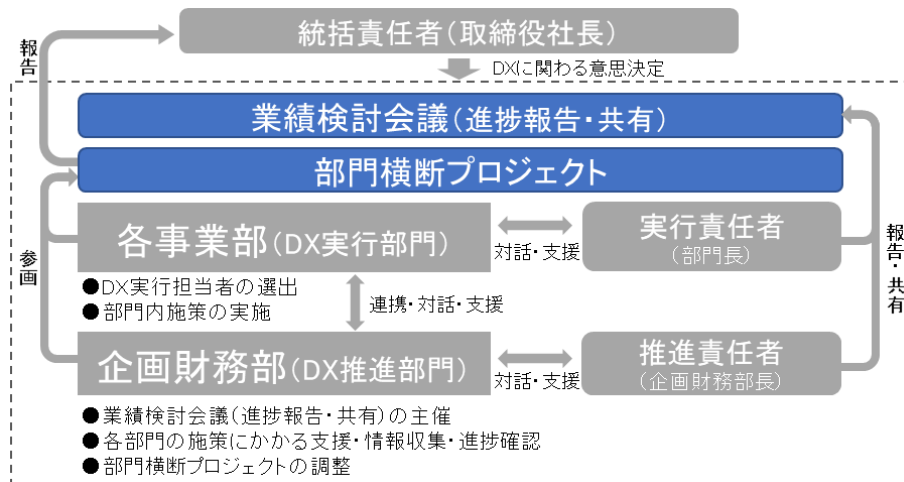
また社員間の情報共有を活性化させるためグループウェアや Microsoft Teams 等のコミュニケーションツールの利用を促進し、DX による社内意思疎通の活性化を目指してまいります。

3. 推進体制

<組織体制>

当社は上記戦略を実現するため、取締役社長を統括責任者、経営戦略担当部門である企画財務部(企画・IT 担当)を「DX 推進部門」とし、その部門長である企画財務部長を推進責任者とします。また施策を具現化する各事業部を「DX 実行部門」とし、各部より DX 実行担当者を選出し DX 推進部門と各部の実行担当者が連携、対話、支援しあいながら上記戦略を検討・推進してまいります。なお DX 施策の進捗報告の場として、定期的に開催される業績検討会議の場を用い、各部門長が経営層ならびに他部署部門長に対し DX 化への進捗状況を報告し、意見交換を行ってまいります。

また、DX 実現においては、経営幹部だけでなく全従業員によるアイデアやトライアンドエラーの積み重ねが重要と考えており、組織内で前向きに「じゃあ、やってみよう」と言い合える組織風土の醸成を目指す当社独自のプロジェクトチーム(社内では「JYP」と呼んでいる)との連携も図りながら社内の様々な声を DX 施策に反映してまいります。



<DX 人材の育成体制>

DX 推進部門が中心となり、デジタルスキル習得に関わる外部研修やセミナーの受講を提案または企画し、推進部門・実行部門のそれぞれの担当者を中心に年1回以上の受講を促すことで、デジタル化・DX 化に関する知識を有する人材を増やしてまいります。

4. DX 推進に向けた環境整備

DX を推進するための IT 環境の整備として、主に以下6種の施策に取り組んでおります。引き続き DX の推進とともに以下の環境整備の強化および拡充に努めてまいります。

① 統合 VPN ネットワークの構築:

当社は本社および約 60ヶ所の拠点に独自の VPN ネットワークを構築し、安全かつ効率的なデータ交換を可能としています。

② ハイブリッドサーバインフラストラクチャ

業務ニーズに合わせ、オンプレミスサーバとクラウド環境との組み合わせることで、柔軟性と拡張性を兼ね備えています。

③ 自社開発推進のためのアプリケーションソフト「DbSheetsClient」の導入

アプリケーションの開発支援ソフトを導入し、必要に応じてコストを抑えながらアプリケーションを自社開発しています。

④ 在宅ワークシステムの導入

社内 PC を簡易シンクライアントシステム化する事で、社員が自宅で安全に在宅ワークを行える環境を構築しています。

⑤ 全社員向け情報共有ツールの導入

約 1000 人の社員に対してグループウェアを導入し、リアルタイムでの情報共有を可能にしています。

⑥ コミュニケーションツールとしての Microsoft Teams の導入

本社部門(120名)および各拠点の現業長(約60名)には、Microsoft Teams を導入し、ビデオ会議やチャット機能など多様なコミュニケーションツールを整備しています。

5. DX 戦略指標

・上記「DX 活用の具体的戦略」に記載したDX施策のほか、新規アイデアによりチャレンジすることとなったDX施策について、「本運用開始」、「利用範囲拡大」、「利用用途拡大」、「実証実験開始」などDX化の推進と捉えることができる具体的な成果を年3案件以上達成させる。

・DX 施策の進捗を、業績検討会議にて各部門長が経営層ならびに他部署の部門長に報告・情報共有するなど、年4回以上 DX に関する部門間を超えた意見交換の場を設ける。

・全事業部に対し DX 推進に向けた目標・計画等を年1回以上定性的に明示させ、さらに定量的にも DX 化に向けた必要予算を数値計画として策定する。(中期経営計画策定時など)

・DXに関する外部研修や教育等、本社部門を中心に年10人以上受講する。

6. 情報セキュリティ指針・対策

当社は情報システムの安全性を確保するため「情報システム取扱規則」「情報資産取扱規則」にて情報セキュリティに関する指針を定め全社に周知しております。また親会社である小田急電鉄(株)の監査・内部統制室による情報システム監査を受けております。

また、IT統括部門にて従業員の情報セキュリティ意識や知識の醸成・向上を目的とした「情報セキュリティ通信」を刊行し、啓発活動を行っております。

以 上