最大限の効率化を実現 FMサービス新提案

FMの果たす役割は多岐に渡るが、企業活動において、限られた人的資産を最大限に活用することもまたFMの大きな効果のひとつである。構造システム（東京都文京区）の開発した「建物レスキュー」は、各種データの管理やコールセンター業務をサポートし、負担の軽減と人員の効率的な活用を可能にするシステムである。

担当者の負担大きい 電話対応業務効率化

不動産業界において、電話対応業務は実に悩ましい業務である。

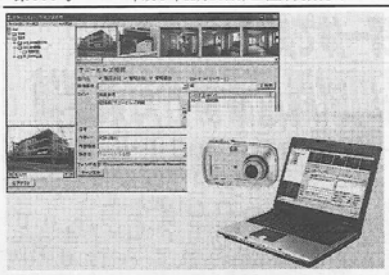
所有するビルやマンションに何らかのトラブルが発生すると、テナント入居者から解決を要請する電話がかかってくる。電話をかける側からすれば、不快なトラブルを一刻も早く解決してもらいたいと思うあまり、きつい口調で臨むことも少なくないため、電話を受ける担当者の心もすさみがちだ。

例えば、3棟のビルを所有するオーナーのもとに、その1棟のテナントから「空調が故障したようだ」と電話がかかってきたとしよう。

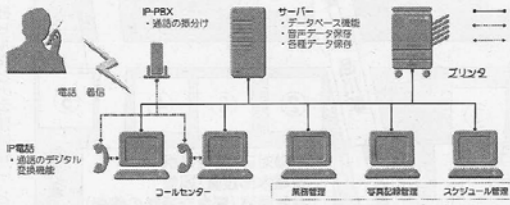
故障内容を特定するために、聞き取りをしなくてはならないが、そのビルで使用している空調及び内部の図面を引っ張り出すのに「あの資料はどこだったか」と探し回ったり、「このビルの工事はどこに頼んでいたのか」と確認したりで時間は過ぎて行く。電話口で待たされるテナントする人員をストレスのかかる業務から解放し、ほかは徐々にかの業務に振り分けられなり、口不機嫌になる上に、顧客となる企業調も厳しの満足度も向上する。くなっていくなるだろう。

だが、この業務を効率化できれば、対応を担当ど、後々のトラブルにつながるケースもある。

このように時間も手間もかかる電話対応業務に対し、専用の人員を配置している企業も少なくないことは過ぎて行く。電話口で待たされるテナントする人員をストレスのかかる業務から解放し、ほかは徐々にかの業務に振り分けられなり、口不機嫌になる上に、顧客となる企業調も厳しの満足度も向上する。くなっていくなるだろう。



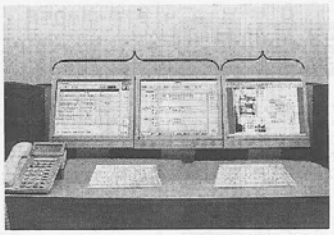
物件画像の管理も可能▲



◀「建物レスキュー」の仕組み

クレーム対応速度が飛躍的に向上

物件の情報も瞬時に参照可



システムの基本構造▲

CTI機能の搭載で着信時に情報を表示

このPCはCTI（Computer Telephony Integration）機能によって外線電話と連動しており、かかってきた電話番号から自動的にかけてきた顧客を特定し、コールと同時にモニターに顧客情報を表示する。

表示される顧客情報は、顧客が入居するビルの名称や現場の地図、内部の図面などの基本情報に加え、そのビルが発注している各種メンテナンス業者、そして予測されるトラブルの内容が候補として表示される。

現場地図は緯度・経度で管理しており、検索地図エンジン「GoogleMAP」との連動で、細かい座標に加え、ストリートビューによる周辺の画像も参照できる。

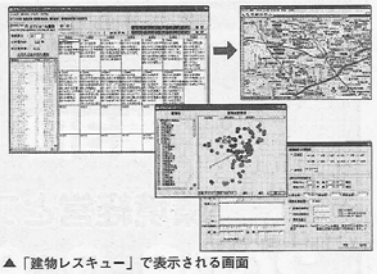
このトラブル内容は、問い合わせの中でも特に多い項目の上位10件で、電話担当者が「水漏れが発生した」「空調が効かない」といったコール内容に応じて該当の項目を選択するだけで、質問しなければならない内容や担当すべきメンテナンス会社、さらには簡単な修繕方法が表示される。

「トラブルとしてかかってくる電話の内容は、特定の項目に集中しています。すでに建物レスキューを導入された会社でも、上位10項目程度でほぼ全ての電話に対応できているようです」（木村氏）

表示するモニターを2台連結しているのは、こうした情報を余すことなく表示するためで、一つひとつ資料を探したり、PC内のフォルダをたどって行かなくても画面内に必要な情報は全て表示されているのである。

ポイントとなるのは、簡単な修繕の方法も情報として表示されていることで、これにより簡単なトラブルによる出動を減らし、コストを削減できる。しかも、それを修理するモニターを2台連結しているのは、こうした情報を余すことなく表示するためで、一つひとつ資料を探したり、PC内のフォルダをたどって行かなくても画面内に必要な情報は全て表示されているのである。

ポイントとなるのは、簡単な修繕の方法も情報として表示されていることで、これにより簡単なトラブルによる出動を減らし、コストを削減できる。しかも、それを修理の増えている箇所や、あるいは些細なことで毎回電話してくるクレーマーであるかといったことを分析できる。この機能も、円滑な建物の管理運営に大いに貢献するだろう。



▲「建物レスキュー」で表示される画面

「建物レスキュー」は、このほかにも建築やリニューアルの工程管理、メンテナンスのスケジュール管理などさまざまな用途に利用できる。

導入企業の中には効率3倍に向上も

建物レスキューはすでに大手鉄道会社やインフラ企業のメンテナンスを行う会社で導入され、高い成果を上げている。例えば、あるマンションデベロッパでは障害受付を行う対応部門の人数を6人から2人にまで削減することができた。

ビルの管理運営を効率化し、顧客満足度を高めるのは、100棟以上の物件を持つ大企業から個人オーナーまで通用するFMならではのアプローチと言えるのではないだろうか。

・工事の専門知識を持たない電話担当者でもスムーズにアドバイスできるのだ。

また、電話をかけてきたテナントへの対応履歴も表示されるため、トラブル

FMシステム FMを活用した運用コスト削減

マネージャー　木村　圭介氏

既存の建物と設備をより快適に、効率よく管理する手法としてFMが注目されています。その中でも建築の現場ではFMによる運用コストの削減と内部統制効果に関心が集まっています。当社は、FMを活用したシステムとして、建物の障害・クレーム処理の分野において、受付から工事業者の手配、進捗管理、点検といった分野を統合的に処理するシステムとして「建物レスキュー」を開発しました。建物レスキューは「業務管理」「コールセンター」「写真記録管理」「スケジュール管理」の4つのアプリケーションから構成され、実務で培ったノウハウを元にパッケージングしています。今後はさらに「顧客管理」と「販売情報管理」も加える予定であり、導入により入居者の詳細情報や営業フォロー履歴、さらには追加工事や什器等の購入についても支援可能になります。これらを活用することで、管理のみならず、さらなる収益を生み出す支援ができることでしょう。

広い画面生かし必要な情報表示

こうした改善はまさにFMによるものといえるだろう。

建物レスキュー

「建物レスキュー」は下記の業務を支援するシステムです。

・建物や設備の障害受付業務
・工事業者手配業務
・工事進捗管理業務
・点検手配業務
・写真記録管理業務

業務のシステム化で、顧客の信頼が得られ、大幅な時間短縮と的確な手配により、人件費が節約されます。

受付手配管理業務

■ コールセンター　(52.5万円/ライセンス)
・電話着信と同時に顧客データを表示します。
・工事業者手配を同時進行で行います。
・顧客データ自動表示で大幅に時間を短縮します。
・迅速な手配で、手配漏れを防止します。
・通話の保存・再生で、聞き間違え等の誤解を回避します。

■ 業務管理　(42.0万円/ライセンス)
・基本となるデータベース(顧客情報・建物情報・工事業者情報)を構築管理します。
・情報共有により、工事の進捗状況を的確に把握します。
・障害履歴の分析を行い、将来予測を立てます。
・担当者が代わっても一貫した対応で相手に不信を与えません。
・蓄積情報から未然に障害を防ぎます。

点検業務

■ スケジュール管理　(31.5万円/ライセンス)
・定期点検・消防点検・建物設備点検について、建物規模・位置・点検班の数をもとに、スケジュールの自動設定を行います。
・点検業務の集中を避け、スケジュールを平滑化します。
・手配漏れを防止します。
・点検技術者の待機時間をなくして能率を高めます。

■ 写真記録管理　(31.5万円/ライセンス)
・大量の点検記録写真の管理を行います。
・写真の説明は、コード化されたコメントを利用し、入力を軽減し記載の標準化を行います。
・現場で写真を含む報告書が作成できます。
・既定文章の利用で報告書作成の効率が上がります。
・作成者に関係なく、報告書のレベルが保たれます。

株式会社FMシステム設立記念・割引キャンペーン　2009年3月31日まで　10% OFF!

http://www.kozo.co.jp/program/fm/tatemonorescue/index.html　建物レスキュー　検索

開発・販売　株式会社FMシステム（構造システム・グループ）〒112-0014 東京都文京区関口1-24-8 TEL 03-5228-2491 FAX 03-5228-2492 http://www.fmsystem.co.jp/

販売　株式会社構造システム　〒112-0014 東京都文京区関口1-24-8 TEL 03-3235-7181 FAX 03-3235-6725 http://www.kozo.co.jp/

大阪支社 06-6203-2430
札幌営業所 011-218-6628
仙台営業所 022-267-2811
名古屋営業所 052-583-0350
福岡営業所 092-716-9311