

株式会社 Hand Made

建設業

- 所在地** ● 札幌市清田区北野7条4丁目11-20
電話番号 ● 011-888-1122
代表者 ● 代表取締役 浦谷 幸史
従業員 ● 34人
資本金 ● 600万円
事業内容 ● 住宅リフォーム 等
URL ● <http://www.11shokunin.com/>

テレワークするスタッフの環境



テレワーク環境を整え、柔軟な働き方を実現。全体の作業効率を高める。

受注増から作業量も増加へ

「職人工房」という屋号で札幌圏内において住宅リフォーム数 No.1 の実績を誇る株式会社 Hand Made。会社の理念は「どんな事柄も投げ出さず、誠実な気持ちで、元気に行動する」です。小さな水漏れから大きな増改築工事まで、一つ一つ丁寧に対応することがモットーです。その対応が顧客に評価され、創業以来、右肩上がり成長してきました。受注件数の高まりとともに仕入れコストを押さえることができ、圧倒的な低価格が顧客の心をつかんでいます。同社への注文は「新聞折込チラシを見て」が9割。独特な手書きPOP風の体裁で目立つチラシは、社内の専属デザイナーが担当し、同社のブランドを築いています。社内の体制は営業と施工と内勤の3部門となっており、受注件数の増加に比例し、事務作業も増えていました。その結果、目先の発注書の入力作業に追われるようになり、中長期的な課題に取り組むことができない状況が続いていました。そこで、子育て中の短時間勤務スタッフを自宅で作業できるように、テレワークといった在宅勤務の形態を取り入れ、全体の業務効率を高めることにしました。

3人のテレワーカーがほぼ全ての発注書の作成を担う

具体的にはパソコンを3台購入。家庭の事情などで出社して作業することが難しいスタッフの家に設置しました。在宅勤務のテレワーカーたちは、PDF化された書類を見ながら発注書類を作成していきます。同社では現在、年間約6,000枚の発注書の作成があり、3人のテレワーカーたちでこの業務のほぼすべてを対応しています。

その結果、内勤者たちの時間外勤務が減りました。このほか、テレワークを導入することで、出産子育てによって退職した元社員を再雇用することにもつながっています。

内勤者の事務作業が軽減されたことにより、チラシを折り込んだ当日に「電話が鳴り止まない」状況に対して、電話を取れなかったという失注も少なくなっています。また、顧客の日々の緊急のトラブルにも迅速に対応することが可能となり、会社全体にいい波及効果がうまれています。



経営企画室長
小園 拓志さん

業務効率を高めさらなる顧客満足へ

住宅機器メーカーのリクシルが主催する秋のリフォームコンテストにおいて2年連続、全国でNo.1になることができました。お客様の支持を得ることイコール事務作業量も増えることとなります。クラウドを利用したテレワークシステムをより充実させて、在宅勤務者を増やして、全社としてさらに住宅の悩みを抱える人に対応していければと思っています。

テレワーク導入の概要

- 使用したPC** ● ノートパソコン HP Probook450 (購入価格 約9万円)
システム構築 ● テレワーク導入にあわせサーバー設定を調整
通信手段 ● 電話、メール、Share Point (ウェブブラウザベースのドキュメント管理システム) など
業務内容 ● パソコンを用いてWebデザインや発注書の打ち込みなど
実施頻度 ● 在宅で月に20~40時間程度