

Case Study

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Know/bo

No.01

C u s t o m e r S u c c e s s

スタートアメニティー株式会社 様 急成長を続ける時間貸駐車場ビジネス。 業務スピードを維持するために選ばれたのはわかりやすく、速い変化に即応できる「ワークフローEX」。

顧客視点に立ったサービスで知られるスタートグループの不動産管理企業

不動産から、出版、情報、金融コンサルティングまで、幅広い事業分野で成長を続けている、スタートグループ。1969年の創業以来、同グループは顧客との永続的なサービスのあり方について真正面から取り組み、これを突き詰めていくことで、さまざまなビジネスを創出してきました。

そのスタートグループの一つであるスタートアメニティー株式会社は、同グループの中核ビジネスである不動産事業において、賃貸マンション経営サポートや不動産管理、リフォームなどを展開、常に顧客視点に立ったきめ細やかなサービスで高い評価を獲得しています。

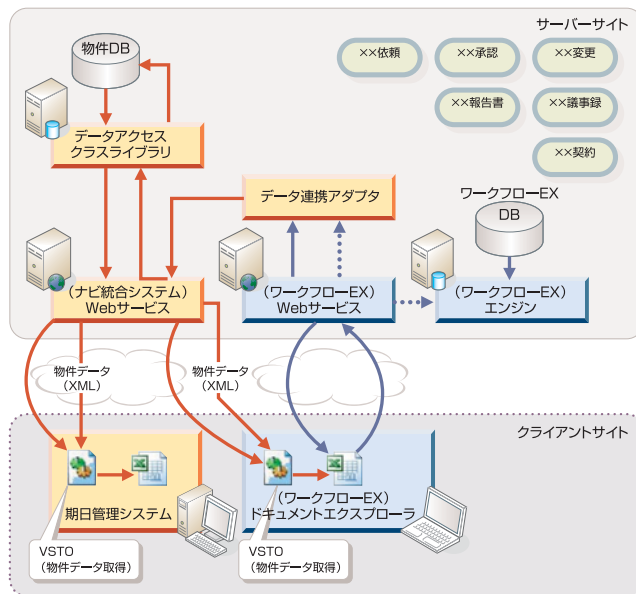
急成長を続ける時間貸駐車場ビジネス課題は、業務拡大の中でのスピードの維持

同社のビジネスの一つに、“コインパーキング”で知られる時間貸し駐車場「ナビパーク」事業があります。これは、オーナー所有の土地を時間単位で利用可能な駐車場として有効活用しようというのですが、2006年6月に施行された改正道路交通法により違法駐車を取り締まりが強化された結果、こうした時間貸駐車場の需要が大幅に高まっています。同社のナビパーク事業部においても、これまで全国で契約台数約11000台分であったものが去年1年だけで約5000台分の案件が成約となり、ほぼ5割増しという驚異的な成長を記録しました。この傾向は今後まだまだ続いていくものと見られ、同事業部でも2007年度は7000台の案件成約を目標としています。

このようにビジネスが著しい伸びを見せると、その業務プロセスにも変化が必要になってきます。

例えば、一人の営業担当者が同時に数十の案件を抱えるようになると、最終承認レベルでは数百の案件が集中ようになります。とても一人の管理職者で処理できる量ではありません。そのため権限を委譲し、これまで4段階だった承認ルートを経済的に3段階に変えました。

そのような大きな変化がナビパーク事業部では日々起こっています。ここでの課題は、そのような変化に次ぐ変化を受け止めつつも、今まで同様秩序ある形でビジネスを進めていかねばならないということでした。



変化に即応できる高い柔軟性を評価して、ナルボの「ワークフローEX」を選択

この課題の解決にあたって、スタートアメニティー株式会社ナビパーク事業部 業務部長 木村努氏 (以下、木村氏) は、業務プロセスをワークフローの仕組みを入れてシステム化することを考えました。スター

ユーザープロフィール



STARTS

スタートアメニティー株式会社

本社：千葉県千葉市美浜区中瀬1-9-1

設立：昭和60年4月

資本金：3億5000万円

売上高：250億2900万円 (平成18年3月期)

従業員数：571名 (平成19年1月現在)

事業内容：マンション、アパート等の管理・運営および賃貸経営コンサルティング、時間貸駐車場の管理・運営、建築・内装工事他

URL：<http://www.amenity-net.co.jp/>

ナビパーク事業部

URL：<http://www.navipark1.com/>

ツグループは業界でも情報化投資に前向きな企業風土を持ち、グループのシステム構築を担う株式会社ウィーブが中心となり早くからホストコンピュータでの基幹業務システム化やオープンシステムによるグループウェアの導入をすすめてきました。

今回のシステムについてもスタートアメンティは株式会社ウィーブと相談、ビジネスの変化に合わせて現場で機敏に変更をかけられる、柔軟性の高いものにしようということになりました。

木村氏は当初、市場にあるワークフロー系の、パッケージ製品で自分たちの望むものは実現できないと考え、一からの開発依頼を念頭に置いていたそうです。そうして、同社のアプリケーション開発言語標準C#を満たすシステムインテグレータを探る中で、株式会社ナルボ（以下、ナルボ）にたどり着きました。木村氏からのシステム要件を聞いたナルボからの提案は、「システムは「ワークフロー-EX」で実現可能。一からの開発では、時間も、コストもかかりすぎる」というものでした。最初はその言葉に懐疑的だった木村氏も、「ワークフロー-EX」が既存のExcelやWordの文書をそのまま利用でき、アセンブリの自動バージョンアップが可能であること、プロセス上生成されたデータをXML形式でデータベースに格納できるデータ連携の発想を持っていること、ワークフローはノンプログラミングで設定変更可能であることなどを知り、ワークフロー-EXの既存機能をそのまま利用するのが得策だと考えるようになりました。別システムとのデータ連携については、「.NET Expert」(技術評論社)にナルボの技術者が執筆した記事で知ったVisual Studio Tools for Officeという開発ツールを採用してのカスタマイズで行い、使い慣れたMicrosoft Officeをフロントエンドにするワークフロー-EXの特長を活かすことにしました。木村氏は当時の選定を次のように述べられています。

導入1週間で業務にとけこんだ新システム。 生成データの活用で業務連携もスムーズに

2006年11月、木村氏は「ワークフロー-EX」の導入を正式に決定、システムで扱うデータ項目などを整理したのち、2007年1月より、データベース設計、承認ルート設定などナビパーク事業部向けの開発を行いました。

試験運用に入ったのは新しい会計年度が始まる2007年4月1日でした。営業担当者、その上長などを含め約50名のユーザーに対し、操作説明会を2回行ったあと、4月23日から3文書を対象に本格稼働に入りました。その意味で、まだ新システムはスタートしたばかりですが、その導入効果の萌芽は早くも表れているといいます。

「利用状況を見てみると、もう普通に業務の中にとけ込んでいるようです。これはやはり今まで同様使い慣れたExcelシートの承認書類をフロントエンドにして、システムでワークフロー化できたからだと思います。これが、この業務のために作成された新しい入力フォームであったりしたら、軌道に乗るまでの時間はかなりかかったことでしょう」(木村氏)

ワークフローがシステム化されたことで、営業担当者にとっては、同時並行で複数の案件を進めても、どの案件がどういったステータスにあるのかが一元的に把握できるようになります。これは部下を管理する上長にとっても同じで、自席にいながら業務の遂行状況が把握できるので、何か問題があればすぐにアクションを取ることができます。

データをシンプルに取り出して、シンプルに収める。
その考え方に共鳴して、『ワークフロー-EX』を
選択しました。



●お話を伺った
スタートアメンティ株式会社
ナビパーク事業部 業務部長
木村 努氏

決めてはナルボの「システムというのはシンプルの方がいいんですよ」という一言でした。当初はリレーショナルデータベースに格納できるようきちんとデータテーブルの設計をしなくては、と考えていました。

しかし従来の設計方法では稟議文書を変更するたびにDBのテーブルレイアウトも変更する必要があります。そこで、管理項目が変わってもテーブルレイアウトを変更しなくてもいいように、データをXML形式で格納することにしました。

成長が著しく変化が速いナビパークのような事業は、XMLでひとつのデータのかたまりとして出し入れて、その中身については運用を見ながらそのつど見直しをかけていける方がいいと思うようになったのです。また、VSTOによるカスタマイズを行い、稟議文書が決裁されるタイミングで自動的に別システムへデータを取り込む仕様にする事で、情報入力の手作業もなくなります。

データをシンプルに取り出して、シンプルに収める。その考え方に共鳴して、『ワークフロー-EX』を選択しました。

またデータ連携部分をカスタマイズしたことにより、起票する文書が異なっても、同一案件なら重複営業データが自動入力され、営業担当者にとっては最小限の労力で承認依頼文書を作成できます。

プロセス上生成されたデータを違う切り口から見られるようにしたのが、別システムである期日管理システムです。時間貸駐車場ビジネスでは、それぞれの案件で、成約日、着工日、工事完了日、オープン日といった具合に、いくつか重要なタイミングがあり、その日付にしたがって、関連のスタッフ部門が、工事依頼を出す、現場に納める機械を発注する、釣り銭を用意するなどといったアクションを起こします。ただ、それらの日付はときに変更されることもあります。しかし、「ワークフロー-EX」上で日付の変更が行われれば、期日管理システムにもリアルタイムで反映されるため、業務の混乱や遅滞は発生しないというわけです。

木村氏は、新システムによって、ビジネスが成長し続ける中であっても、決められたルールにそって業務がスムーズに進み、ひいてはそれが案件成約率のさらなる上昇にもつながってほしいと大きな期待を寄せています。ナビパーク事業部において、承認関係の文書は20文書あるそうですが、今後は2007年夏をめどにすべてをワークフローシステム上に載せる予定です。

成長および変化し続けるビジネスを柔軟に受け止めながら、スピーディーな業務処理を変わらず行うことを可能にした「ワークフロー-EX」。ナビパーク事業部の発展を下支えするインフラとして、まさにこれからその本領を発揮しようとしています。

お問い合わせ先

LABORATORY FOR KNOWLEDGE
Know/bo

株式会社ナルボ
<http://www.knowlbo.co.jp/>

〒150-0012 東京都渋谷区広尾1-10-4 越山LKビル2F