



株式会社ユニホー

賃貸管理物件の清掃業務管理システムのクラウド・インフラにIBM SoftLayerを採用することで柔軟な設計とコスト削減を実現

お客様情報



株式会社ユニホー

●所在地
〒465-0093
愛知県名古屋市中東区一社3-7
<http://www.uniho.co.jp/>

持株会社であるZENホールディングスの中核企業として、「住まいを通じて一生のおつき合い」を企業理念に掲げ、マンション・戸建の分譲をはじめ、土地活用、住宅・ビル・店舗などの設計施工やリフォーム、そして建物の管理まで幅広い住サービスを提供し、人々の快適な暮らしをトータルにサポートしています。

パートナー情報

株式会社 C-UNIT SQUARE (シーユニット スクウェア)

●所在地
〒455-0842
愛知県名古屋港区稲永四丁目3番5号
レイキャビック稲永1F

2004年に設立されたシーユニット スクウェアは、Webサイト制作をメインのビジネスとして推進するほか、ソフトウェア企画・制作・販売、システム企画・開発なども手掛け、ITを活用した豊かな社会を育むことに貢献しています。

株式会社ユニホー（以下、ユニホー）では、賃貸管理業務を請け負っているマンションやアパート、オフィス・ビルなどにおける清掃業務のクオリティーを保証するためのシステムとして株式会社シーユニット スクウェア（以下、シーユニット スクウェア）が開発したSS Maintenanceを採用。SS Maintenanceは清掃が完了した現場の写真を清掃担当者がスマート・デバイスを使って撮影し、IBM SoftLayer（以下、SoftLayer）上で稼働するデータベースに保管する、モバイルとクラウドを活用した仕組みです。SS Maintenanceを活用することにより、オーナーの方々に向けて清掃業務完了を写真で提示することが可能になり、清掃業務のクオリティー向上にも貢献しています。

清掃業務の遂行状況を記録するための仕組みを開発

ユニホーは、株式会社麦島建設の賃貸管理部門が独立することで1972年に設立。「住まいを通じて一生のおつき合い」を企業理念として掲げ、分譲事業、賃貸管理事業、建設事業を主軸にマンションやアパート、オフィス・ビルなどの住まいに関する総合企業として、人々の快適な暮らしをトータルにサポートしています。

ユニホー 代表取締役社長 加藤 公治氏は同社のビジネス状況について以下のように説明します。

「ユニホーは賃貸管理業務から始まった会社なのですが、設立当時はマンションやアパートなどの管理を提供する会社はほかにはなかったので、先駆的な業務を開始することになります。賃貸管理業務においては、空室物件の仲介力が非常に重要になります。オーナー様からお預かりしている大切な物件に対して日常清掃などのメンテナンスをしっかりと行い、物件の質の高さを維持することでも仲介力を高めています」

賃貸管理物件の清掃業務においては、担当者が清掃を完了した際にチェック表に書き込むなどの点検を行っていますが、清掃を完了したかについて行き違いが発生するケースがあると加藤氏は続けます。

「清掃業務においては、しっかりときれいにしてもその数分後に何かしらの要因で汚れてしまうというケースが発生することもあります。つまり清掃業務ではチェック表に書き込んだはいるものの、その作業内容については何も担保されていないという状況にありました。そのため、清掃業務の内容を記録に残す仕組みについて検討を始めました」

そこでユニホーでは同社が管理する物件のオーナーでもあったシーユニット スクウェア 代表取締役 上田 健志氏に相談を持ちかけました。シーユニット スクウェアはWebサイト制作をメインのビジネスとして推進している企業で、ソフトウェア企画・制作・販売、システム企画・開発なども手掛けています。

「清掃業務管理システムの要件としては、間違いなく清掃が完了してきれいになったことを記録として保管できるだけでなく、遠隔地にいるオーナー様でも状況を把握できるように定点的な作業結果を添えたレポートを出せることも必要だと考えました。またそれらを行うために、大きな労力を要してしまえば意味がないので、誰でも簡単に行うことができるということも重要でした」（加藤氏）。



事例概要

【課題】

- 賃貸管理物件の清掃業務のクオリティーを担保する仕組みが必要。
- 誰もが簡単に使うことができる清掃業務管理システムが必要。

【ソリューション】

- モバイルとクラウドを活用した、清掃業務管理システム SS Maintenance を新たに開発。
- IBM SoftLayer 上で稼働させることによりコスト削減を実現。

【メリット】

- 清掃のクオリティーを高いレベルで均一化。
- 清掃業務のクオリティーを維持向上することにより物件のオーナーとの信頼関係を強化。
- 以前利用していた他社のパブリック・クラウド・サービスと比較して、豊富なオプションによる最適化を迅速に行うことが可能となり、インフラのコストを半減。

オーナー側の仕組みを検討することになったいきさつについて、株式会社 ZEN ホールディングス（以下、ZENホールディングス） 情報システム課 課長 川口 孝司氏は次のように説明します。

「ユニホーでは長年にわたり賃貸管理業務を行っていることから、オーナー様の世代交代も進んでいます。情報インフラが整備されてきた今、その次世代のオーナー様の要望に応えるためにも、現在まだ開発中ではありますが、Web 上でオーナー様にリアルタイムで報告できるような仕様を組み込むことが不可欠だという結論に至りました」

これらの要件を受けたシーユニット スクウェアでは清掃業務管理システムの開発に着手しました。上田氏は仕様を検討する際のポイントについて、以下のように語ります。

「物件オーナーの立場として、清掃の課題は非常によく理解できたので、詳細設計のためにさまざまなことを検討しました。清掃業務は複数の専門業者に外注しており、その管理が難しいことからITを活用して清掃状況の管理を補助できないかを考えていたところ、モバイルとクラウドを活用して写真を保管する方法にたどり着きました」

モバイルとクラウドを活用した仕組みの稼働インフラとして SoftLayer を採用

新しい清掃業務管理システムは2013年3月に稼働開始し、SS Maintenanceと名付けられました。現場の清掃担当者は専用アプリをインストールしたスマート・デバイスを活用して清掃前後の写真を撮影し、その場でサーバー側の管理システムに情報をアップロードします。保存された情報については、管理会社であるユニホーのほか、清掃会社各社も管理画面を通じてレポートを閲覧することが可能になっています。

「スマート・デバイスについてはiPhoneに限定し、開発コストを抑えるとともに、セキュリティにも配慮しました。また写真の撮影位置については、常に一定に保つ必要があるため、撮影個所のサンプルをオーバーレイ・ファインダーとして表示することで、撮影時にはそれに合わせるだけで誰でも簡単に定点的に写すことができる仕組みとしました」

ZENホールディングス 情報システム課 三好 敏弘氏は、SS Maintenance の活用規模について、次のように説明します。

「ユニホーの管理する全国約32,000戸の管理物件のうち、現時点では名古屋地域の約15,000戸、1,000名以上のオーナー様を対象としてSS Maintenanceを活用しています。また清掃会社については、約30社が対象となっています。SS Maintenanceはこ

IBM SoftLayer で稼働する SS Maintenance の概要



“どの業界でも人同士の信頼関係をベースとしてビジネスが成り立っています。今後もその大切さは変わらないのですが、常に品質向上の手段を求め続けなければ競争を勝ち抜くことは難しいでしょう。そこでSS MaintenanceのようなモバイルITを活用してクオリティーを担保することも重要になってくるのだと思います。”



株式会社ユニホー
代表取締役社長

加藤 公治 氏

“既存の社内システムには、すでに各種データベースがありそれらを流用することが効率的だったのですが、クローズドなネットワーク内のデータベースに、公開を前提としたSS Maintenanceを組み込むことは社内セキュリティ・ポリシー上難しいと判断し、当面はクラウド環境を利用し稼働させることとなりました。”



株式会社ZENホールディングス
情報システム課
課長

川口 孝司 氏

れだけの規模で活用する仕組みであり、清掃担当者は膨大な人数に上りますので、定記録する仕組みは非常に重要になってきます」

SS Maintenanceの稼働インフラとしては、パブリック・クラウドを活用することになりました。「SS Maintenanceは、必要な情報をオーナー様や清掃会社などに公開する仕組みです。既存の社内システムには、すでに各種データベースがありそれらを流用することが効率的だったのですが、クローズドなネットワーク内のデータベースに、公開を前提としたSS Maintenanceを組み込むことは社内セキュリティ・ポリシー上難しいと判断し、当面はクラウド環境を利用し稼働させることとなりました」（川口氏）。

SS Maintenanceは当初他社のパブリック・クラウド・サービスを活用していましたが、IBMが2013年9月からSoftLayerの提供を開始したことから乗り換えを検討しました。「SS Maintenanceのバージョンアップを図るタイミングで、IBMからSoftLayerのサービスの提供が開始されることを知りました。SoftLayerは話題になっていたこともあり、それまでのパブリック・クラウド・サービスと比較検討したところ、ベアメタル・サーバーなどの特長に加え、かなり詳細な選択オプションがそろっており、用途に合わせた最適化を行うことで、コストが半分近くまで削減できることが分かりました。その後SS Maintenanceの稼働状況をテストしたところ、パフォーマンスと運用管理の点でまったく問題がなかったことから乗り換えを提案しました。またコスト面だけではなく、今後想定される、社内システムとの連携なども視野に入れると、とても柔軟性のある設計と、適時最適なチューニングを迅速に実施できるSoftLayerはとても使い勝手がよく、またIBMであれば基幹システムとの連携などの課題についての相談ができることも大きな評価ポイントとなりました」（上田氏）。

目に見える仕組みを活用することでさらに強固な信頼関係を構築

SS Maintenanceは2013年3月から稼働し、2013年末にはSoftLayer上からのサービス提供が開始しました。SS Maintenanceを活用することのメリットについて加藤氏は次のように説明します。

「オーナー様とさらに強固な信頼関係を築くことができたことはもちろんですが、複数の清掃会社に依頼する清掃業務レベルの均一化を図ることができたということも大きなメリットです。SS Maintenanceを活用することで、清掃会社に対して、ユニホーが実施する清掃レベルの標準を画像として提示することが可能になりました。清掃会社ではそれに合わせて清掃業務を遂行することになりますので、清掃のレベルを一定以上に保つことが可能になり、よりクオリティーの高いサービスが提供できるようになっています」

またSS MaintenanceがSoftLayer上で稼働することも大きなメリットになっていると三好氏は言います。

「SS Maintenanceは大勢の方々がアクセスする仕組みになっているので、もし自社システム内に設置したらネットワークやサーバー、セキュリティ機器などの設備増強を常に気に掛ける必要がありましたが、SoftLayer上で稼働していることでそうした心配が一切不要だということは大きなメリットになっています」（三好氏）。

SS Maintenanceは、建物の管理事業におけるサービスに大きな付加価値をもたらす画期的なシステムとしてユニホーのビジネスを強力にサポートしています。

「オーナーの立場で考えると、賃貸管理業務にはサービスの付加価値を高めることが求められていると思います。そこではSS Maintenanceのようにビジュアル化された目に見える仕組みを整えることが非常に有力な武器となり、こうした仕組みがあればより強固な信頼関係を築くことができるようになるでしょう」（上田氏）。

「どの業界でも人同士の信頼関係をベースとしてビジネスが成り立っています。今後もその大切さは変わらないのですが、常に品質向上の手段を求め続けなければ競争を勝ち抜くことは難しいでしょう。そこでSS MaintenanceのようなモバイルITを活用してクオリティーを担保することも重要になってくるのだと思います」（加藤氏）。

“SS Maintenanceは大勢の方々がアクセスする仕組みになっているので、もし自社システム内に設置したらネットワークやサーバー、セキュリティー機器などの設備増強を常に気に掛ける必要がありましたが、SoftLayer上で稼働していることでそうした心配が一切不要だということは大きなメリットになっています。”



株式会社ZENホールディングス
情報システム課
システムエンジニア

三好 敏弘 氏

“SoftLayerとそれまでのパブリック・クラウド・サービスを比較検討したところ、コストが半分近くまで削減できることが分かりました。またコスト面だけではなく、とても柔軟性のある設計と、適時最適なチューニングを迅速に実施できるSoftLayerはとても使い勝手がいいという点も評価しました。”



株式会社シーユニット スクウェア
代表取締役

上田 健志 氏

清掃業務にとどまらず、多角的な情報を提供する基盤として発展

SS Maintenanceは清掃業務の管理をきっかけに開発されましたが、建物の点検・修繕記録管理や空室情報管理など、さまざまな情報提供する基盤として進化させることが計画されています。

「清掃中、物件に何か異常を発見した場合に、簡単かつ迅速にその報告を行う機能を備えているなど、SS Maintenanceはさまざまな用途に発展させることが可能です。こうした機能は、当社の他事業にとっても有用性が高い機能となり得ます」（三好氏）。

「さまざまな情報を提供するとなると社内システムの情報とSoftLayer上のSS Maintenanceを連動させることが必要になりますので、それを見越してモバイルで社内システムにセキュアにアクセスする環境の構築をすでに進めています」（川口氏）。

「オーナー様に向けては、清掃状況の報告のほか、空室情報や精算書などの多角的な情報を提供することでマイページとして機能させることを検討しています。そのようにSS Maintenanceを作り込んでいくことにより、オーナー様とより強い信頼関係を構築できるでしょう。さらにはSS Maintenanceは分譲マンション管理などにも活用できると思いますので、賃貸も含めて住民の方々への情報提供という可能性も広がるでしょう」（加藤氏）。

ユニホーは、今後も新しい技術を有効に活用し、先駆的なサービス提供を通じて人々のより豊かな暮らしづくりに貢献していくでしょう。

IBM SoftLayerについての詳細情報は下記のWebサイトでご覧ください。

ibm.com/cloud-computing/jp/ja/softlayer.html



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2014

日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町 19-21

Printed in Japan

Jun 2014

All Rights Reserved

このカタログの情報は2014年6月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果を得られるものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネスパートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBMロゴ、ibm.comは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBM商標リストについては www.ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。