

# 東レ建設 株式会社

## 業務ユーザー発でクレーム管理システムを構築 「不断の改善」にマッチしたDelphi/400を選択

- ポイント
- 既存システムを連携により利用
  - クレーム内容を記録するための「建物カルテ」を開発
  - 建物カルテに記入したデータから管理資料を自動作成



創業：1982年  
本社：大阪府大阪市  
資本金：15億300万円  
従業員数：356名（2008年9月）  
<http://www.toray-tcc.co.jp/>

### 会社概要

### 改善提案活動

#### 「パワーアップ活動」が発端

東レグループの東レ建設は、総合建設事業（ゼネコン）と総合不動産開発事業（ディベロッパー）の2つの顔を兼ね備えた企業である。

同社では、従業員の自主的な改善提案活動というべき「パワーアップ活動」が活発である。常時10グループ以上が活動を行っており、社内へ向けて「提案書」をまとめるところで

活動をいったん終了する。本稿でレポートするクレーム管理システム「アフターサービスDB」は、パワーアップ活動の成果が実際の業務を動かし、システムの構築に至った一例である。

発端は、2006年初めにイントラネット（ノーツ）上に「クレーム管理」グループ募集の案内が掲示されたところに遡る。すぐさま、営業、システム、建設管理、不動産、リフォーム、品質管理、技術などの部門からメンバーが集まり、活動が始まった。そして、週1回程度のペースでミーティングを持ち、同年11月の社内発表会で提案書を報告したが、その過程で次のような問題点が指摘されたという。

- ① 顧客のクレームの内容と、対応の経過が担当者にしか分からない。共有化できていない。
- ② 重大なクレームの場合、関係者による対策会議が必要になるが、その通知や招集がリアルタイムで行えていない。
- ③ 日常業務の忙しさの中で、クレームをまとめる管理資料の作成が後回しになっている。
- ④ クレームに対する会社の対応が、一部の関係者にしか伝わっていない。

い。

- ⑤ 半年ごとに作成する報告書であるが、クレームの集計と分析を手作業で行っているため、負荷が大きくなっている。

そこで、グループでは、クレームの内容と対応の履歴が関係者全員の間でほぼリアルタイムに共有できる仕組みと、重大なクレーム時には関係者全員へ即座に自動通知でき、さらに、管理資料の作成や保存を自動で行えるシステムを企画した。このポイントの1つは、既存のデータベースを連携によって利用することと自動化である。

### 既存システムの利用 と自動化がポイント

同社では、パワーアップ活動の成果として過去にいくつかのデータベースを開発し利用してきた。今回の「アフターサービスDB」では、「建物カルテ」と呼ぶクレーム管理文書や集計・分析資料を文書管理DBへ格納するが、この文書管理DBも以前のパワーアップ活動を契機に構築されたものである。

このほか、今回のシステムで利用



大橋良之氏  
技術部技術室  
課長

されている「BASIS」という System i 上の経理管理システムと Windows 上の Oracle ベースの実行予算システムも既存システムで、連携によって利用することとした。

また、もう1つの自動化について、技術部技術室の大橋良之課長は次のように言う。

「実は、クレーム管理システムはこれまでもありましたが、そのシステムは利用すること自体の負荷が大きく、使われないシステムとなっていました。こうした点を考慮して、新規システムでは利用者の負担を軽減する自動化が重要だと考えていました」

### Delphi/400の機能を使い システム連携

構築ツールには、ミガロの Delphi/400 を選択した。採用の理由は、System i 上でアプリケーションを稼

働させることにしたのと、異なるプラットフォームとの連携性に優れ、ビジュアルなユーザー画面の開発に実績があったからである。「今回のシステムは、末端のユーザーにとって使いやすいという点を重視しました。そこで、System i のビジュアル化で定評のある Delphi/400 を選択しました」と大橋氏は語る。

アフターサービス DB では、「建物カルテ」と呼ぶクレーム記録画面を開発した。クレームの内容から対応の履歴、担当者名など、内容の把握に必要な項目が網羅され、必要なデータを既存システムから引っ張ってくるシステムである。

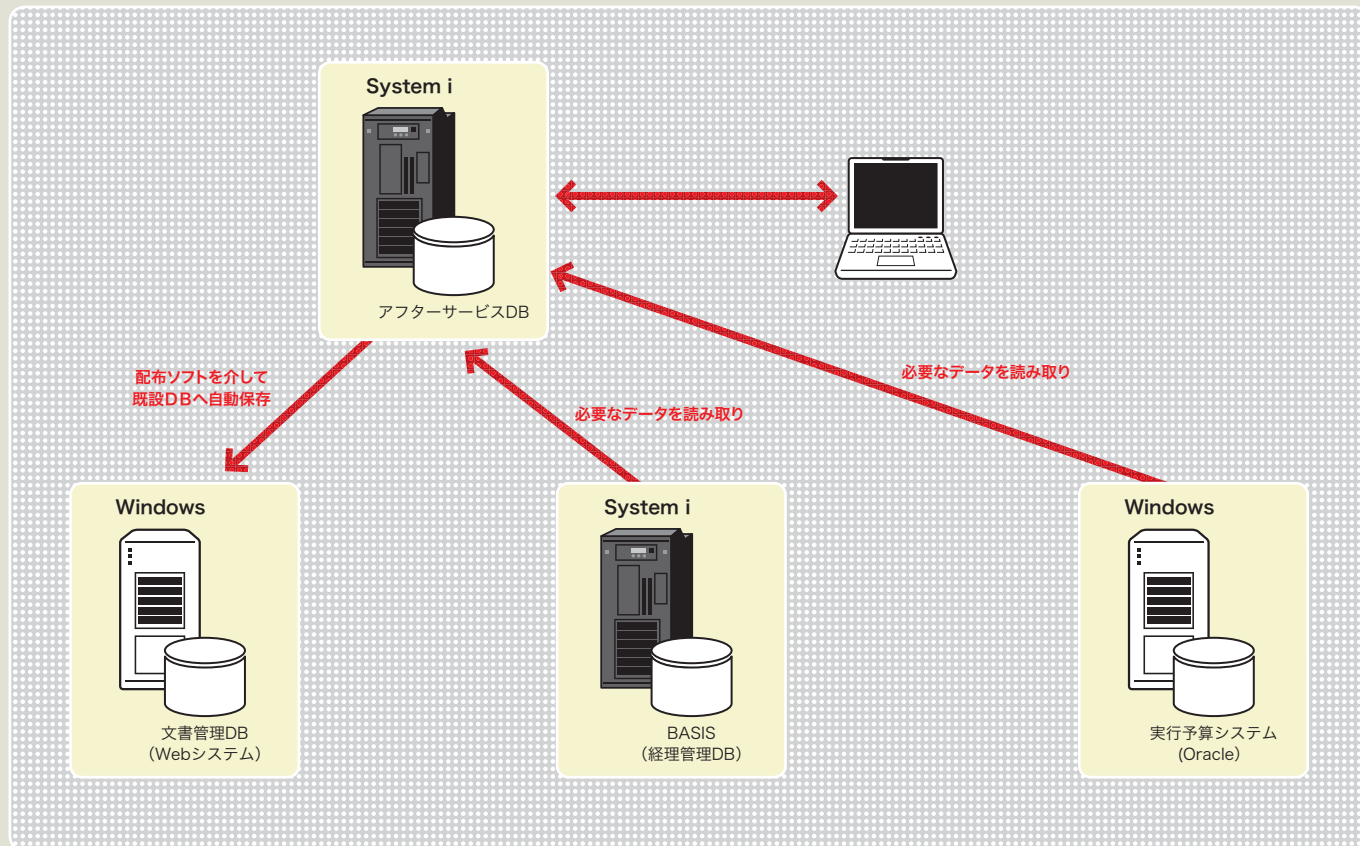
また、内容を理解しやすくするためにクレーム箇所の写真や図面なども簡単に貼り付けられるようにした。さらに、建物カルテに記入したデータから「クレーム処理状況報告書」な

どの管理資料を自動作成することも可能にした。

アフターサービス DB と連携する既存システムは先述のとおりだが、別の System i 上の経理管理システムとは、Delphi/400 の IBM i 用のネイティブコンポーネントを使って簡単に連携させることができた。また、Windows 上の文書管理 DB への建物カルテ等の保管は、System i 上の指定フォルダにいったん保存し、1 時間に 1 回の間隔で文書管理 DB へ吸い上げる形を取ることにした。

2007 年 7 月に開発がスタートし、2008 年 3 月にカットオーバー。そして取材時 (10 月) までの 7 カ月間に約 40 項目をユーザーの要望に基づき改良した。

手を加えやすい Delphi/400 の柔軟性が、不断に改善を求める同社のスタイルにマッチしているようだ。 **i**



図表 東レ建設の「アフターサービスDB」のシステム概要