

株式会社山田商会

DX戦略

1 代表メッセージ

山田商会は明治39年の創業以来、ガス配管工事を通じてお客様の安心で快適な生活を支えてきました。

現在では、ガスをはじめとする水回り、電気、空調、通信などのインフラ工事を通じて、「人と地球のレジリエンスを高める」ことを使命として活動しています。

私たちは、この使命をより高度に果たしていくために、「顧客データのDX」と「業務プロセスのDX」という二つの方針によってDXを推進します。

「顧客データのDX」では、データの蓄積と活用を強化します。
100年以上に渡ってインフラを支える企業として、顧客情報を蓄積していくことが重要です。
適切な時に顧客の課題解決に貢献できるよう、将来活用のできる状態で情報を管理していきます。

「業務プロセスのDX」では、効率化・最適化に取り組みます。
SaaS導入によるペーパーレス化や情報の一元管理、RPAやAIによる業務自動化を進めます。

これにより、社員一人ひとりが創造的な価値を提供できる環境を整備し、
企業全体の生産性と顧客へのサービス品質の向上を目指します。

私たちはデジタル活用により自己変革を行いながら、新たな価値を創造してまいります。

代表取締役社長 山田 豊久

2 DXビジョン

デジタル技術を最大限に活用し、安全と品質を優先しつつ、多様化する生活と地域社会のニーズに柔軟に応える次世代生活インフラ事業を創造する。

DXビジョン実現に向けた施策

人口の減少・技術の進歩・働き方の多様化などの外部環境の変化に柔軟に対応

デジタル活用により、より高品質なサービスをお客様へ提供

時代とともに変わるお客様の安心と快適さへの対応

デジタル技術を使った“新しいあたりまえ”の生活を創造

3 DX推進の基本方針

I 組織連携、顧客関係の「深化」

デジタル化とクラウドの活用を進め、より効率的かつ効果的な組織連携を実現し、顧客対応をさらに迅速かつ的確に行います。

II 外部環境への対応、顧客サービスの「新化」

時代の変遷と外部環境の変化に柔軟に対応するため、工事現場などの業務のデジタル化やAIの導入により働き方改革を実現します。また、クラウドを活用したデータの蓄積・活用を通じて新たな顧客価値を創造し、サービスの差別化を実現します。

III デジタル人材への「進化」

デジタル化社会を牽引するための人材の育成に積極的に取り組みます。デジタルリテラシーを持つ人材の育成により、組織全体でのデジタル技術の理解と活用を深めます。

4 DX推進の具体的な取り組み

I 業務プロセスの効率化、最適化

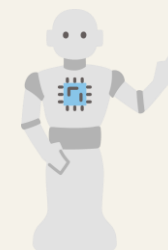
■ 基幹システムやSaaSの活用

業務のペーパーレス化や情報の一元管理・共有をおこなうことで、業務プロセスの見直しや改善を進めます。



■ AIとRPAの活用

データ入力やレポート作成、顧客からの問い合わせ対応など、定型的で一部の判断が要る業務を自動化します。
これにより、従業員はより高度な業務に時間を割くことが可能となります。



4 DX推進の具体的な取り組み

Ⅱ ナレッジデータの蓄積と活用

■ オンラインストレージ・BIツールの活用

業務中に得られるデータ、及びノウハウをデジタル化し、それらをオンラインストレージやDBに集約することで、従業員がどこからでも、いつでも情報にアクセスできる環境を実現します。更に、BIツールを活用することで必要な情報を簡単かつ迅速に取得し見える化します。



■ AIによるデータ分析

業務で蓄積したデータをAI分析し、業務改善や新サービス開発の糸口とします。例えば、顧客の行動データやフィードバックをAIで分析し、新たな顧客ニーズを早期に把握し、サービス改善や新たなサービスの創出に活かします。



4 DX推進の具体的な取り組み

Ⅲ 現場業務DXの推進

■ モバイル端末の導入

ノートPCやタブレット、スマートフォンを導入し、基幹システムや施工管理アプリ、オンラインストレージ等を活用して、現場作業の効率化につなげます。



■ IoT技術の活用

IoT技術を活用して効率化、安全性向上、コスト削減を図ります。

具体的には、RFIDによる資材・機器の在庫管理、センサーによる工事現場の環境モニタリング、ドローンや固定カメラによる作業進捗のリアルタイム監視を行います。

■ AR・VR技術の導入

AR・VR技術を導入することで、現場にいなくとも臨場感のある作業教育が可能となり、工事の品質向上に寄与します。また、現場に潜む高所作業や機械操作など労働災害リスクの予防策を探ります。



4 DX推進の具体的な取り組み

IV DX人材の育成

■ 社内研修の実施

従業員全体のデジタルリテラシーを向上させるために、レベルに応じた研修プログラムを実施します。初級レベルではITパスポート試験やExcelの活用方法を、中級レベルでは情報セキュリティマネジメント試験やAIの基本など、多様なデジタルスキルを身につけられるカリキュラムを準備します。



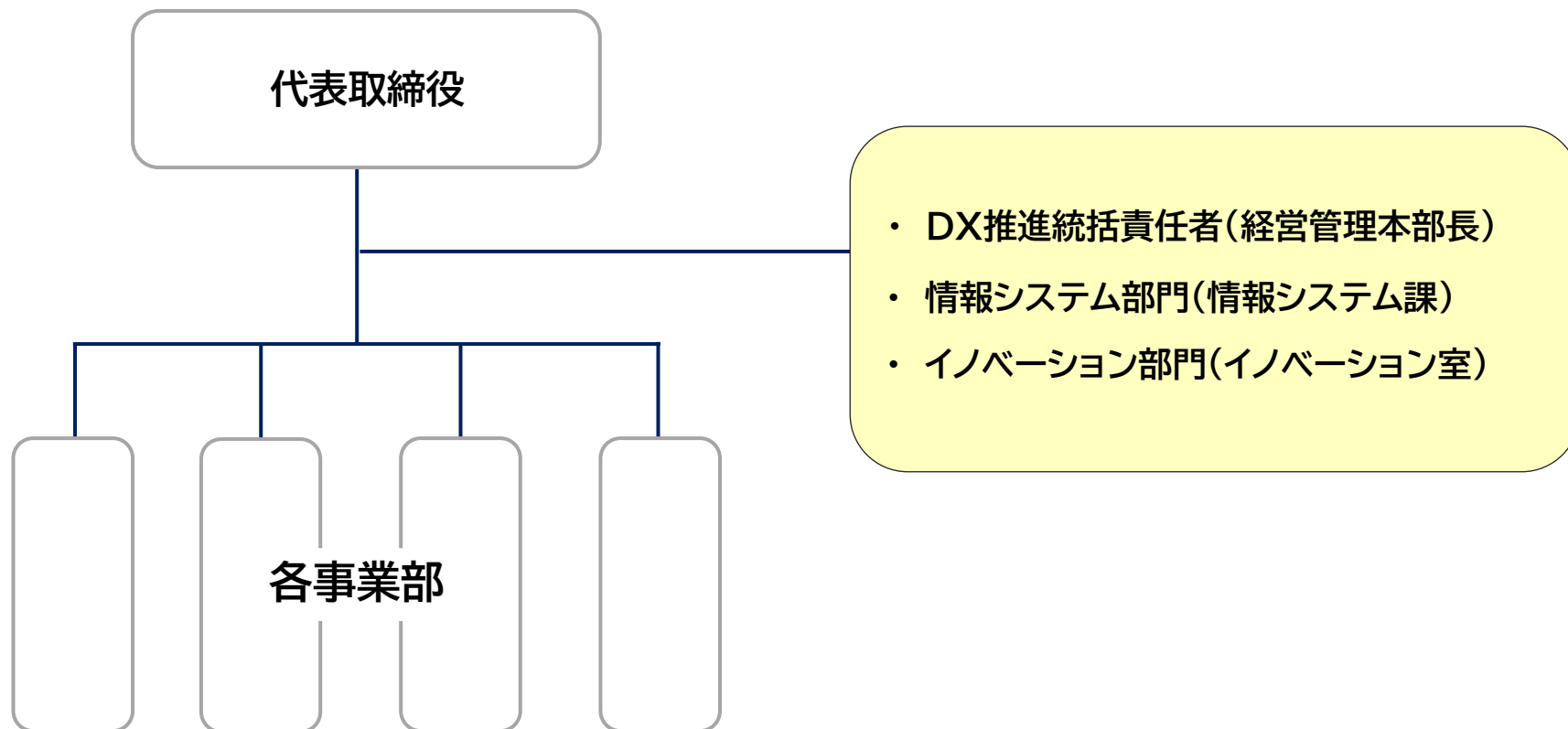
■ IT資格取得支援制度の拡充

資格取得にかかる費用の一部または全部を補助したり、取得した資格に対する奨励金制度などを設けます。



5 DX推進の組織体制の整備

DX推進統括責任者1名と情報システム部門・イノベーション部門を中心にDXの推進の戦略、方向性を決定し、各事業部のDXの実現をリードします。



6 DX推進のための環境整備

ITインフラの整備

安定したネットワーク環境の構築

業務のクラウド化、モバイルデバイスの導入等を進めたうえで、ネットワークの構成を見直し、必要に応じて増強します。

セキュリティ対策の強化

インターネットの利用拡大に伴うセキュリティリスクに対処するため、ファイアウォールおよびセキュリティソフトの強化を進めます。

デジタルツールの活用と導入

各現場で必要となるデジタルツールを選定し、活用します。

具体的な業務要件や現場の声を基に、使い勝手や機能性を考えた最適なツールを選択します。

また、ツールの効用を最大限に引き出すための十分な教育・トレーニングをおこないます。

7 達成状況に係る指標

① 業務プロセスの効率化、最適化

- ・平均業務処理時間の短縮比率
- ・ペーパーレス化による紙利用量の削減率
- ・AIやRPAによる業務自動化の範囲(業務割合)
- ・高度業務への時間配分比率

② ナレッジデータの蓄積と活用

- ・データベース化されたナレッジの総量
- ・BIツールを利用して情報を活用した事例数
- ・AIによる分析からの改善点や新サービス開発の事例数

③ 現場業務DXの推進

- ・IoT技術導入装置数とその運用状況
- ・AIとクラウドによる運用データの活用事例
- ・AR・VR技術の研修・サービス提供事例数

④ DX人材の育成

- ・デジタルスキル研修参加人数とその成果(評価スコア)
- ・IT資格取得者数

8 SECURITY ACTION二つ星宣言



株式会社山田商会は、情報処理推進機構(IPA)が創設した
「SECURITY ACTION(セキュリティ対策自己宣言)」制度の趣旨に賛同し
安心・安全なIT社会を実現するため
「SECURITY ACTION」の「★★二つ星」を宣言しました。

● SECURITY ACTION とは

<https://www.ipa.go.jp/security/security-action/>