

DXと柔軟な働き方で進化する現場力 —— 中小企業の組織変革事例

1 働き方の概要

社会を支えるインフラ企業の現場業務を支えるDX化と柔軟な働き方

当社は、マンションやオフィスビル、商業施設などに設置された給水・排水設備の保守・メンテナンスを担っています。人々の暮らしに欠かせない水を給水と排水の両面から支えることが使命です。業務は設備の点検や清掃、浄化槽・排水処理施設の維持管理と多岐にわたり、社員の約8割は技術職で現場作業を中心に取り組んでいます。また各営業所には事務スタッフを配置し、書類作成や備品管理を担うことで、会社全体を支えています。

現場中心の当社では直行直帰が定着しており、近年のIT化により業務はさらに効率的かつ柔軟になっています。**報告書作成は手書きからノートPC入力へ移行しその場でデータ共有可能になり、作業の迅速化と情報の見える化が進みました。さらに、点検や販売管理をデジタル化し、従来アナログで管理していた情報をシステムに集約。**約6,000社に及び契約情報や工事履歴、請求データを一元管理できるようになり、経営分析への活用も可能に。まさに、現場と本社がシームレスにつながる体制が整いつつあります。現在はDX化の一環として、ビデオアプリを用いた遠隔点検もトライアル導入中です。**現場力と技術を組み合わせ、効率的で柔軟な働き方を模索しています。**一方このDX化の進展に伴い、社員の知識やスキルの置き去りを防ぐため、従来のOJTに加え独自研修も実施。ベテラン社員が講師となり機器や装置を用いた実践的な学びを提供し、デジタル活用を進めながらもリアルに学べる場もしっかり残しています。

これらの取り組みの背景には、慢性的な人材不足があります。社会的責任



から現場対応は待ったなし、不測の事態にも備え人員確保が不可欠です。そのため女性技術者やシニア採用の強化、既存社員の生産性向上が急務でした。このようなDX化は生産性向上だけでなく、働きやすい環境づくりにもつながります。そこに時差出勤や部分的なテレワーク導入など柔軟な勤務制度を整備し、労働力確保や人材定着につなげています。昨今、若手社員の入社動機として「社会貢献」と「専門スキル習得」が重視される傾向が強まっています。当社の公共性の高い仕事と技術向上の機会が評価され、DX化を含む働き方改革はこうした魅力をさらに引き出し、次世代人材確保にもつながると考えています。

2 課題と対応策

トップと現場が共に試行錯誤！DX導入で見た課題と工夫



総務・経理部 山村 誠様

当社では、DX化の推進と働き方の柔軟性向上を目指し、試行錯誤を重ねてきました。その過程で浮かび上がった課題は「コミュニケーションの希薄化」と「成果や進捗の把握の難しさ」です。直行直帰やテレワークの普及により、従来のように職場で自然発生していた相談や雑談が減少し、コミュニケーションロスが生じやすくなりました。これは当社だけでなく、多くの組織に共通する課題といえるでしょう。こうした状況に対し、当社では各自が自律的に業務に「メリハリ」を持たせています。日中は外で業務に集中し、夕方は営業所に戻って情報交換や資料作成を行う。困りごとを先輩に相談したり、雑談を交えて気分を切り替えたりする時間を意識的に設けることで、孤立感を防ぎつつ柔軟な働き方を実現しています。

マネジメントの観点では、社員の働きぶりや成果をどう把握するかが大きな課題でした。その解決策として、勤怠管理システムを導入し、販売管理システムと連携させることで、業務予定・所要時間・実績を一元管理できる仕組みを整えました。これにより進捗の可視化が進み、将来的には商品やサービスごとの収益性分析、個人の成績評価にも活用できることを期待しています。ただし新しい仕組みには特に年齢層の高い社員から強い抵抗がありました。そこで全国の営業所を巡り勉強会を実施し、社内に相談窓口を設けて疑問や不安を抱え込まない体制を整えました。また導入目的を丁寧に説明し、「使わざるを得ない」状況をつくることで、便利さを実感してもらえるようにしました。結果的には時間の経過とともに自然に

定着していった面も大きかったと考えています。

もう一つ重要なのは、**制度設計をスピーディに進めるトップダウンの意思決定です。中小企業はリソースが限られるため、長い議論よりも「決めたら実行し、現場と共に改善する」姿勢が成果につながりました。**こうしたスピード感が制度の根付きを後押ししたのです。先行事例の少ない建設業界において、当社の取り組みは大きな挑戦であり、暗中模索の日々でもありました。しかしトップと社員が一体となり、試行錯誤を重ねながら「地道に進める」姿勢こそが、柔軟な働き方を推進する最大の原動力となっています。

3 成果

デジタル活用で現場力アップ。社員定着と成果向上の秘訣



こうした取り組みや様々な工夫により、当社は生産性向上と人材定着という大きな成果を実感しています。**ITツールの活用や業務の効率化が進んだことで、成果を生み出す社員を正當に評価する仕組みが整い、その評価がモチベーション向上やさらなる成果創出につながる好循環が生まれました。**その結果、責任感を持って業務に取り組む社員が着実

に定着し、組織全体の安定性も高まっています。また、デジタル技術を効果的に活用して成果を上げる社員の成功事例が社内に広がることで、他の社員のスキル向上や業務改善にもつながっています。これらは、今年度の過去最高業績の達成にも貢献しており、一人当たりの生産性向上が大きな要因の1つと考えられます。加えて、DX化の推進によって事務処理ミスの低減や業務効率化も実現しました。ミスが減少したことで年間数百万円規模のコスト削減が可能となり、残業時間も月数時間単位で削減されました。これにより従業員の負担軽減やワークライフバランスの向上にもつながっています。

さらに、柔軟な働き方は採用力強化にも寄与しています。建設業界では女性の就業率が特に低く、技術系社員に至っては全体の2.4%にとどまりますが、当社では女性技術者の比率が8%に達しています。**妊娠中など現場作業が難しい場合でも、テレワークを活用して事務業務に携わることができる点が評価されています。**このように、多様な人材が活躍できる環境を整えることが、組織としての強みをさらに高めています。

4 今後の方向性・メッセージ

決めたことはやりきる—— 中小企業が挑む組織変革の秘訣

今後もDX化と柔軟な働き方の相乗効果を最大限に活かし、組織の成長と持続的な成果創出を目指していきます。特に、日本のインフラを支える企業の一員として、足元を固めるためには、人材の採用と育成を両輪で進め、現場で力を発揮できる多様な人材の層を厚くすることが欠かせません。その一環として、女性技術者の採用や新人育成に力を入れ、現場経験を通じて技能とマネジメント力を磨ける環境を整えていきます。IT活用と柔軟な働き方を組み合わせることで、意欲ある社員が成長できる土壌をつくり、将来的な組織力強化と成果の持続へとつなげます。

当社もまだまだ道半ばではありますが、特に一中小企業として伝えたいことは2点です。第一に、**「決めたことをやり切る姿勢」の重要性です。トップ自らが挑戦する姿勢を示すことで、社員の行動も引き出されます。**近年は失敗を恐れ、手を挙げづらい若手も多いとされますが、経営層が先頭に立つことが組織の実行力を高めます。第二に、**「お金がなくてもできることはある」ということです。潤沢な資金がなくても工夫次第で前進はできます。**当社のDX推進も、補助金の活用やパッ



代表取締役 白山 隆一様

ケーシステム導入など、コストを抑えた方法で実現してきました。限られたリソースだからこそ、効果の高い施策に絞り、成果を積み上げる進め方が大切です。こうした成功体験を共有し、トップの旗印のもと社員と挑戦を続ける姿勢こそが、持続的な成長と変革を生む鍵だと考えています。