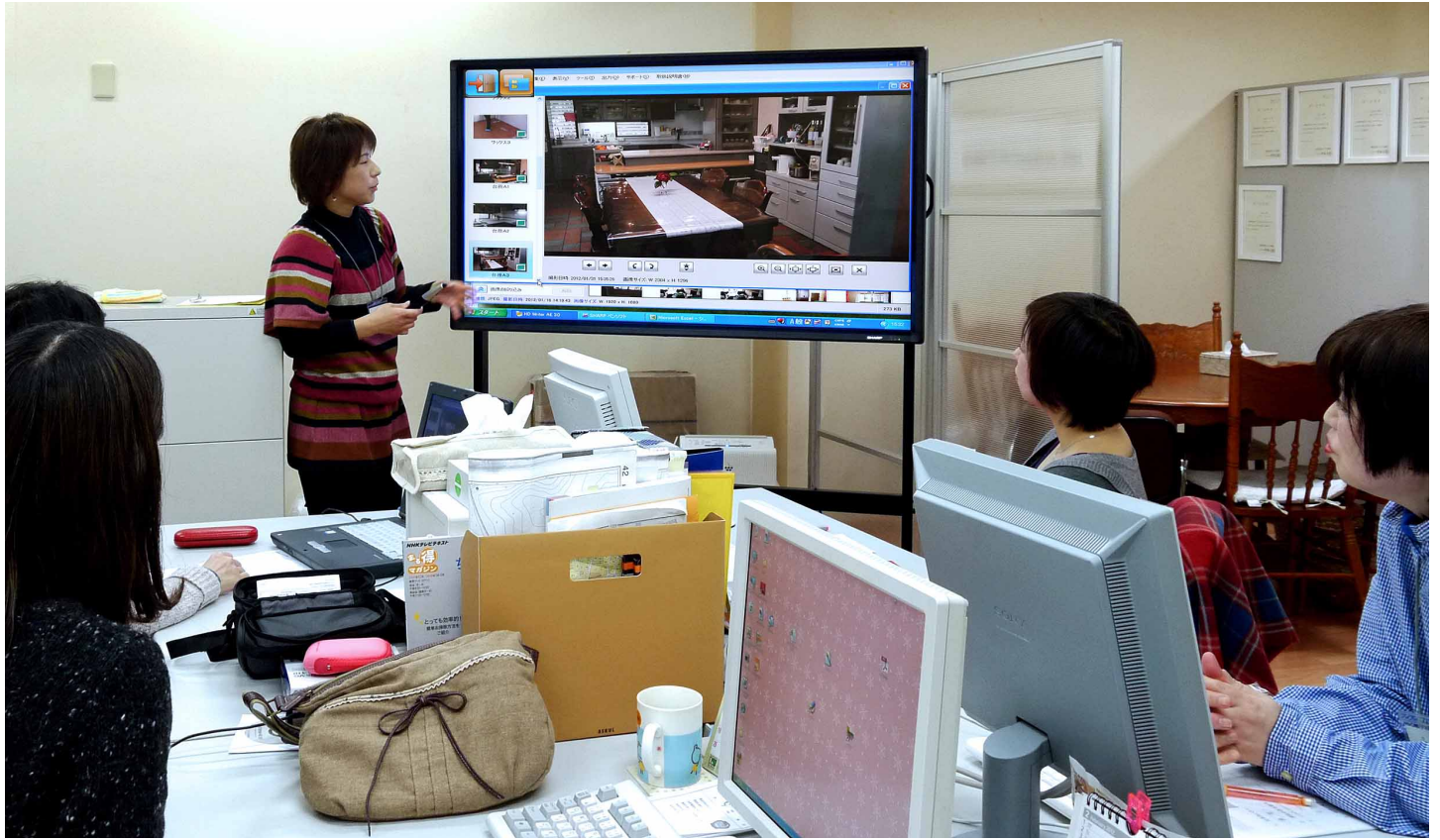


マニュアルや写真・動画の大画面表示で研修にフル活用 拡大・書き込みを駆使し、情報の共有化でスキルアップ



導入先

有限会社グロスター商会さま

- 大阪/箕面市
- 1995年創業。損害保険会社の事務代行を手がけられているほか、2012年1月にツインクローバー事業部を設立し、家事代行サービス業に参入。北大阪(箕面・吹田・豊中市周辺)を主な商圏とされている。



▲家事代行サービスメニュー
(同社ホームページより)

導入商品

タッチディスプレイ PN-L600B (60v型) ×1台

- 2011年8月、家事代行サービス業への進出に合わせて、スタッフの研修や社内会議用として導入。
- 販売：(株)フタバロジコムさま

こんなソリューションを実現しました。

導入前の課題

家事代行サービス業に進出するにあたり、競争力を高める上でスタッフ育成が早急な課題となりました。これまでのようにマニュアルを配布して研修するだけでなく、具体的な家事サービスの動作ノウハウを習得できる写真や動画なども使いながらスタッフ研修を行える効果的な教育ツールを探していました。

改善点を拡大表示してマーキングするなど、課題を明確にする効果的な研修が行えるようになり、スタッフのスキルアップにつながっています。

大画面を見ながら作業上の課題点を共有し、改善を話し合うため、チームとしての仕事の質が高まり、お客さまの評価向上に結びついています。



有限会社グロスター商会
 代表取締役 大角洋介さま
 ツインクローバー事業部
 スタッフマネージャー 竹内英美さま

■ 導入の背景

高いサービス力で競争力を高めたい。
 スタッフのスキルアップのための研修体制を確立。
 核家族化、高齢化等に伴う家事の外注化を追い風に家事代行サービス業に参入。競合他社が多い中で、お客さまにリピーターになっていただくためには、満足度の高いサービス提供が不可欠です。しかし、スタッフの家事能力は個人差があるため、スキルの平準化、レベルアップを図る研修が急務であり、使いやすく、理解を深めるような研修用機器の導入が課題でした。

■ 選ばれた理由

書き込み等が自在で研修内容が充実。
 顔を見合って情報共有もスムーズに。

(株)フタバロジコムさまからタッチディスプレイの提案を受け、早速、操作を体験したところ、表示した資料などに自在に書き込みができる便利さに納得。研修内容も深く掘り下げられる上、大画面なので、みんなが顔を上げてお互いの表情を確認しながら意見交換でき、職場での連携もスムーズになると思いました。

■ 導入後の効果

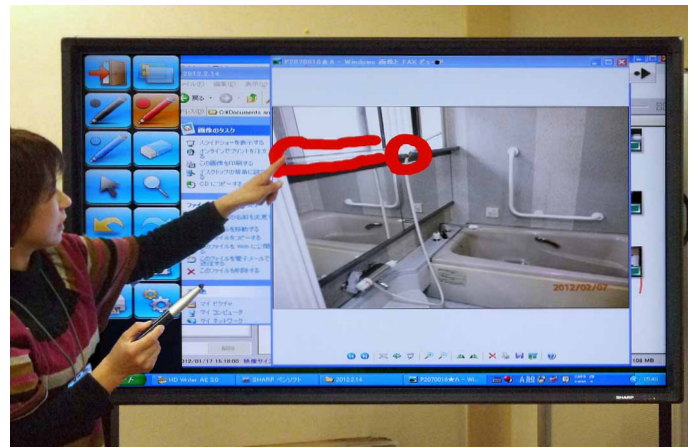
マニュアルと映像のマルチ表示で理解度アップ。
 拡大、書き込みで注意点も明確化。

家事サービスのマニュアルや図面、写真や動画を大画面に表示できるため、例えば床掃除の1コマごとの動きを写真で映す横で、清掃の動線を室内の図面にタッチペンで記入できるなど、一目で動作ノウハウが理解できる研修が実現しました。また、清掃不足による汚れの指摘も、タッチ操作で簡単に写真を拡大して詳細に説明でき、作業時の留意点が明確化。各スタッフのスキルアップと同時にチームとしての仕事の質もアップし、お客さまの評価向上につながっています。

■ 今後の展望

介護予防事業での活用も視野に。
 社内会議、スケジュール管理にも。

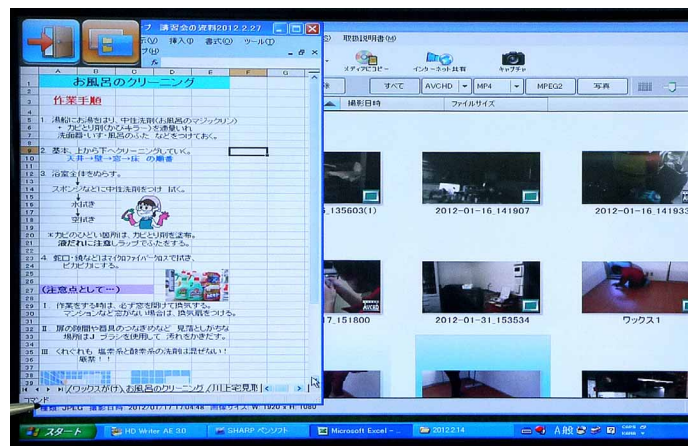
現在、介護施設のデイサービスで高齢者に介護予防体操やレクリエーションなどを指導する新事業を計画しています。タッチディスプレイを活用すれば、イラストや映像を交えて動作のポイントを説明できるため、高齢者の方にもわかりやすく指導できると考えています。また、今後社内会議、スケジュール管理等にも大いに活用していきます。



汚れの部分にマーキングして、清掃の仕方を説明



拭き掃除の動きを写真で見せながら、手順を図面に記入



マニュアルと写真・動画をマルチウインドウで表示して同時解説