

(3) 2016年(平成28年)11月4日(金曜日)

効果の出る IT活用術

ユーザックシステム
「名人」シリーズ導入事例 ③

日
世

ソフトクリーム総合
メーカーの日世は、ユ
ーザックシステムの
「FAXお助け名人」
による受注業務効率化
に取り組んでいる。こ
れまで紙ベースで行っ
ていた複雑な作業工程
の簡略化に成功し、現
場での作業効率もアッ
プ。短時間で大量処理
が可能になり、受注セ
ンター立ち上げ当初よ
りFAX受注業務を大
きくバックアップして
いる。

「FAXベースでの
受注業務はこれまで人
力に頼らざるを得なか
ったが、導入によって
大幅な業務改善が実現
した」と、道慶晋次経
営情報システム部長
補佐は語る。同社では
従来、営業所ごとに電
話・FAXで受注し
(近畿圏は物流部)、
物流部が出荷業務を担
当していた。西日本物
流部西日本センターで
は、10年前に受注セン
ターの立ち上げに乗り
出し、営業所8拠点の
受注業務を集約するこ
とで、より効率的なシ
ステム作りに取りかか
った。



(右から) 道慶晋次経営情報システム部長補佐、
八十知子物流部西日本センター主任、新井真澄同
係長、島津直也経営情報システム部長補佐

それまでの受注の流
れは、FAXが届くと
担当者別に振り分け、
注文書に沿ってシステ
ムに専用コードを打ち
込むという流れ。1日
最大400件前後のF
AXが届くが、時期に
よっては集中する時間
や、FAX受信機まで
取りに行かなくてはな
らない、大量の紙が必
要になるなど、人の手
を多く介さなければな
らないことが課題とな
っていた。そこで、同
社は「FAXお助け名
人」に注目。「業務に
必要な機能を備えてい
た」(道慶課長補佐)

FAX受注業務効率化

短時間での大量処理可能に

ことから、パッケージ
での導入を決めた。
オペレーションは、
各デスクに2画面を設
置。FAXを受信する
と二つの画面に注文書
内容が表示され、オペ
レーターが内容を確認
して必要項目を別画面
の受注支援システムに
打ち込む。OCRによ
る自動読み取りも検討
されたが、手書きの文
字などは難しいため、
より確実な仕組みにし
た。それまでは問い合わせのあった注文書を
探すのに時間がかかっ
ていたがデジタルデー
タ化することで容易に
検索でき、受信の状況
を確認することもでき
る。

現在物流部西日本セ
ンターには正社員4
人、パートタイム3
人、派遣社員1人が勤
務受注業務を担当して
おり、「注文量は増え
ているが正社員を増員
することなく対応でき
ている」(道慶課長補
佐)ため、コスト面でも
貢献した。現場業務
を担う物流部西日本セ
ンターの新井真澄係長
と八十知子主任は、同
システムは「操作性も
良く、経緯値の浅い者
でも処理することがで
きるようになった」と、
業務標準化のメリット
を語る。

同社は物流部東日本
センターでも今後「F
AXお助け名人」の導
入を検討している。島
津直也経営情報システ
ム部長補佐は、「今
後EDI化が進むと思
うが、これまで通りF
AXでの受注も根強
く、業務効率化がまま
ます必要とされる」と
展望している。

(小澤弘教)