

FAXお助け名人／タカヤマ金属工業株式会社 様

大阪市生野区にあるタカヤマ金属工業(株)では、全国からFAXで寄せられる注文を、平成15年8月に導入したFAXサーバーによる電子化と2画面による入力操作で効率よく処理し、効果をあげられている。取引先や同業他社からも羨望・注目されているこのシステム、詳しくご紹介していこう。

(当事例は、株式会社 NTTデータ VOISTAGE ユーザーレポートから引用。http://voistage.com/ureport/ur041/ur041.htm)

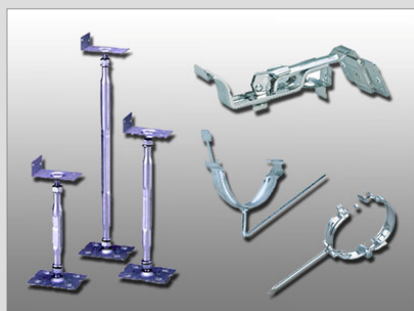


大阪市生野区巽中2-2-10 〒544-0013

TEL.06-6757-9251 http://www.takayama-kk.co.jp



高山専務(当時)



同社の主力製品(鋼製束・樋金具)



「FAXお助け名人」が活躍する受注センター



「非常に効率良い」と語る東野さん

担当スタッフを立たせることなく

タカヤマ金属工業 様は、樋受金具や鋼製束(建物用床下支持金物)を中心とした建築用金物メーカーだ。50年余の社歴をもち、樋受金具では全国で約4割のトップシェアを誇る。客先は、樋受関係は販売問屋、鋼製束関係はハウスメーカー・ホームビルダー・建材問屋など、2,700社におよぶ。高山専務(※当時)に話を伺った。

「数年前から受注の手段として、電話からFAXへの切り替えを取引先をお願いしてきました。今では、約7割がFAXによる受注です。FAXだと『言った・言わない』のトラブルがなくなり、手書きのイラストや寸法を記入した別注オーダーも受けることができます。

FAXは、受注処理の精度や顧客サービスにつながる反面、受注業務の効率化という点では課題を残していました。送られてくる注文用紙を地区別に仕分けし、担当者が受信印を押してFAXで返信、並行して受注入力処理にかかります。このため、どうしても紙とFAX機を中心に業務が進み、自席で落ち着いて業務に対応できる環境とは言えませんでした。

担当の女性たちを立たせることなく本来の受注入力処理に専心してもらい、それ以外の工程を自動化できないかと考えたのが発端です。」と、導入の背景を説明してもらった。

そこで同社は、経営コンサルタントからの紹介を受けたユーザックシステム株式会社の協力を得て、「FAX受注支援システム」を、3ヶ月間のテスト稼働を経て平成15年11月に本格導入した。

「当社では、新しいシステムや機器が導入されるたびに、2~3ヶ月間は、さまざまな不平・不満の声があがりますが、このシステムは1ヶ月もしないうちに戸惑いは収束しました。」と、高山専務。それでは、システムが活躍する受注センターの様子を見ていこう。

静かになったオフィスで8,000件/月のFAX受注を処理

本社受注センターは、全国を5地区にブロック分けし、地区ごとに2~3台、計13台のクライアント端末が、FAX・電話からの受注に対応している。

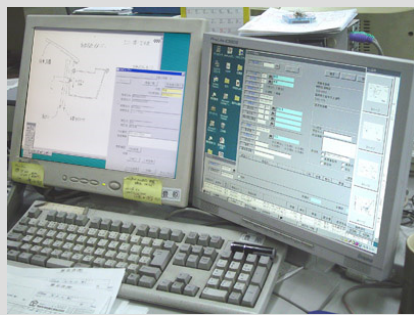
FAXで寄せられた注文は、ナンバー・ディスプレイにより地区別に自動で振り分けされ、地区担当者の画面にポップアップで知らせる。受信サーバーに溜まったFAXは、クライアント端末から随時引き出し、受注入力処理される。

クライアント端末は、受信したFAX画像を表示する画面と、基幹システムと連携する受注入力画面の2画面構成となっている点が特徴的だ。2つのディスプレイを1つのデスクトップとして表示できるマルチディスプレイなので、画面の左右移動も自在で、当然キーボードやマウスも1つだ。

受信したFAX画像(TIFF形式)には、メモ書きや修正、回転などが可能なペイント機能が与えられ、必要に応じ印刷したり、営業担当者へ画像を添付してメール送信することもできる。

「受信したFAXを確認しながら入力がおこなえ、非常に効率良い、快適な環境ですよ。」と、受注スタッフの一人、東野さんは語ってくれた。

受信したFAXや電話に対し、受信した旨の案内や納期などを返信するのだが、これも画面操作で簡単におこなえ、受信/振分/入力/返信や工場への出荷指示などの一連操作が、すべて画面上から迅速かつワンストップで処理できる。



FAX受注画面(左)と受注入力画面(右)



返信FAX(受信したFAXの上下に出荷日案内などのメッセージを添え、返信)



「他の業務でも活用したい」と語る中野さん



サーバー群(上段がFAX送信用、中段が受信用、下段右がDBサーバー)

※OCR(Optical Character Reader)
光学式文字読取装置。紙に印刷や手書きされた文章を読み取って、コンピュータにデータとして取り込む装置。今回の場合、FAXで送られてきた用紙の内容を受信サーバーが読み取る、FAX-OCRをさす。あらかじめ読み取る位置を設定した用紙フォーマットが必要。

※VOISTAGE(ボイステージ)
(株)NTTデータが提供するCTI(電話やFAXとコンピュータを結ぶ技術)専門ブランド。「FAXお助け名人」は、VOISTAGEのFAX処理機能を使用したソリューション・パッケージ。

「すばやく確実に返答しているの、お客様からの問い合わせが減り、信頼関係も深まりました。同業他社だけでなく、お客様からも羨ましがられています。このシステムを導入して、FAX機との往復や受信紙の地区振り分けなどがなくなり、オフィスの様子も一変しました。例えば、以前は電話でおこなっていた受信の通知や納期回答が、画面操作でFAX送信できるようになったので、センター内が格段に静かになりました。受注が少なくなったのではと心配する声もあったほどです。」と、東野さんは笑う。

少し、数字を拾ってみよう。受注件数は、1ヶ月にFAX:8,000件、電話:5,000件という膨大な数だ。1担当あたり、1日に30~40件、多い担当は100件の受注FAXを処理する。1枚のFAXには、平均して5件(品種)の注文があるので、受注処理総数はその5倍となる。

製品の種類は12,000種にのぼり、取引先は前述のように2,700社だが、納品先は建築現場など多岐に渡り、実に25,000件がマスタに登録されている。

FAXで寄せられる注文用紙の内容は、さまざまな形式と筆致で、OCR(※)による自動読み取りは難しく、客先を知り尽くした地区担当者でなければ正確な「解読」や製品品番との照合、出荷指示はできないようだ。

システムへの高い評価と今後の拡張

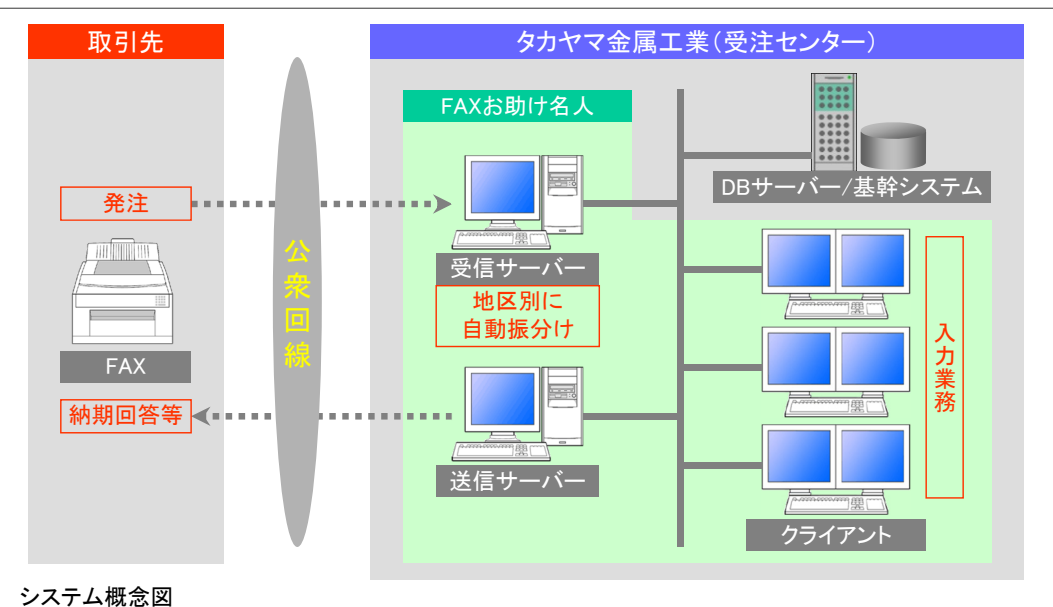
同社では、4台あったFAX機を2台にし、削減した2回線分をシステムの受信に割り当てている。VOISTAGE(※)マルチメディアカードVS-402MCがこのFAX受信処理をサポートする。

一方、送信は1回線なので、当日出荷の締切時刻である14時前後には返信FAXが集中し、ひどいときには画面の送信操作後、実際の送信完了まで1時間近くかかってしまうこともあるようだ。

管理担当者である業務部の中野さんは、「回線の増強は検討しています。また、受注対応だけでなく、営業・新製品情報や休日案内などを一斉同報できる機能も現在ユーザックシステムさんと検討中です。受注という受身の処理だけでなく、情報発信にもぜひ活用していきたい。」と今後の計画を話してくれた。

ここ数年間にわたり、同社の受注件数は年々2割増の伸長、取引先数は1割増の拡大が続いている。しかし、受注処理に携わるスタッフは増員されていない。システム導入により、一見静かになったオフィスではあるが、実は前年以上の受注対応をやっているのけいでいたのである。

「電話からFAXへ、FAXからFAX支援システム(FAXお助け名人)へという受注手段の進化とスタッフの頑張りがないと対応できなかったでしょう。逆に言うと、このシステムがなかったら今頃どうなっていたことか。導入して本当に良かったと感じています。今後は、受注数に応じたシステムの拡張や体制の充実を図っていきたい。」と、高山専務からも高い評価をいただいた。



※2004年5月取材(記載の情報は取材時のものです)。

All Rights Reserved. Copyright© 2004 USAC SYSTEM Co., LTD.

ユーザックシステム株式会社

東京本社: 〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町4番3号 国際箱崎ビル4F

TEL.03-6661-1210(代) FAX.03-5643-0909

大阪本社: 〒541-0048 大阪市中央区瓦町1丁目6-10 JPBビル3F

TEL.06-6228-1383(代) FAX.06-6228-1380

<http://www.usknet.com/> mejijn@usknet.co.jp