

FAX受注業務を大幅に効率化。 テレワークにも対応し、 コロナ禍も乗り切る。



ユニカ株式会社

ユニカ株式会社



サービスの質を落とさず効率を追求。



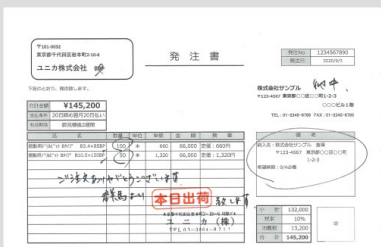
主力商品の一つ、コンクリートドリル。



一日400枚のFAX受注に対応する。



FAX受注書を出力していた複合機。



FAX受注書にメッセージを記入し返信。

電動先端工具の専門メーカー／受発注はFAXや電話がまだまだ主役

ユニカ株式会社をはじめとするユニカグループ様は、1965年の創業以来、電動先端工具の専門メーカーとして、高品質・高機能な製品を市場に提供しています。社名の由来「ユニバーサル・カンパニー」の名のとおり、生産拠点を日本・中国・ベトナムに構えるとともに、販売拠点をそれらに加えインド・フランスにも広げるなど、グローバルな経営戦略を展開されています。

主要な製品は、コンクリートドリルやアンカー、ホールソー、コアドリルなどの、産業活動や社会インフラの整備に不可欠な電動先端工具。販売先は、水道・電気・空調等生活設備工事会社をユーザーとする工具や金物の卸・専門商社です。業界の状況として、受発注のやりとりはFAXや電話がまだまだ主役となっています。

ユニカ様では増え続ける受注量に対応するため2016年、FAXからの注文を紙ではなく電子データとして運用する「FAX受注名人」を導入し、業務の効率化と顧客サービスの向上を実現しました。そして、コロナ禍により、図らずも「FAX受注名人」がテレワークに対応することが証明されました。

導入の背景と経緯

同社総務部の菅主任は、

「導入にあたって、ペーパーレス化や文書の保管を効率化するなど、全体的な業務の効率化をめざしました。導入の背景としては、一部、EDIやメールによる受注も行っていますが、FAXや電話が大部分を占め、なかでもFAXは全受注件数の9割にのぼります。そのFAXによる発注スタイルを維持したまま、業務効率化を図るために『FAX受注名人』の検討を始めました。さらに、トップからの後押しもあり、導入が一気に進みました。」

と語ります。

さまざまな導入効果

「FAX受注名人」の導入により、さまざまな効果が表れています。菅主任に、それぞれの点について語っていただきました。

【業務効率の向上】受注入力業務に専念できるように

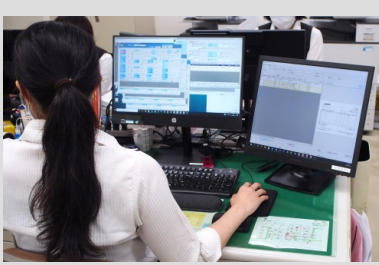
「FAX受注書を自席から複合機まで取りに行く手間がなくなり、画面上での入力作業に専念できるようになりました。また、これまでは受注FAX紙にスタンプや手書き等で受信確認や納期回答等のメッセージを書き入れ、FAXで返信していましたが、導入により、手書きが不得意なスタッフでも体裁よく読みやすい返信や回答が作成でき、スタンプも画面上で簡単につくれるので、時間の節約に繋がっています」

【検索性の向上】ワンストップで顧客サービスを向上

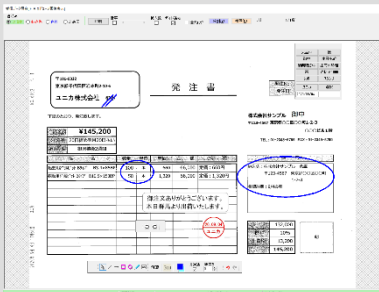
「発注のキャンセルや送り先変更への対応、受注状況の確認・回答の際には、従来はファイルしたFAX受注用紙の束から該当する受注を探し出す必要があり、電話での問い合わせの場合には、いったん電話を切って折り返して対応していました。導入後は、お客様コードで検索するとFAX内容がその場で確認できるので、問い合わせの電話口で回答できるようになりました。紙束からお客様の受注を探して回答する時間10分～15分が、3分程度の電話口の対応で終わるので大幅な削減になりました」

【ペーパーレス化】紙の配付や並び替えがゼロに

「FAXで寄せられる受注書400枚に加え、電話で聞き取った手書きの受注書を含めると、受注書の枚数は1日で500～800枚にのぼります。以前は、朝一番に複合機に溜まったFAX受注書をお客様や担当



導入後は自席から複合機までFAXを取りに行く手間が削減できた。



手書きが不得手な方でも、画面上で見やすい返信内容を作ることができる。



当時の1週間分のFAX受注書。キャビネットには3か月分を保管していた。

会社概要

社 名 : ユニカ株式会社
本 社 : 東京都千代田区岩本町2-10-6
創 業 : 1965年
資 本 金 : 5,000万円
業 種 : 金属製品、建材・エクステリア、機械など

担当者の声



ユーザックシステム株式会社
東日本ソリューション営業部
東條 康博

ユニカ様には、物流・帳票ソリューション「送り状名人」「検品支援名人」を採用いただいております。今回の「FAX受注名人」の導入においても、それらの導入効果を評価していただいていることだと思っています。

「FAX受注名人」は、シリーズ累計300クライアント・60社への販売実績があります。業務の効率化や顧客サービスの向上、ペーパーレス化に伴う手間やコストの削減等さまざまな効果に加え、テレワークにも容易に対応するソリューションとしてもぜひご検討いただきたいと思います。

ごとに振り分けて配付。業務終了後には1日の受注書を検索しやすいように、20～30分かけて並び替えていました。システム導入により、検索性の高い状態でデータ管理できているので、それらに要する手間や時間もゼロになりました」

【文書保管の手間やスペース】保管に伴う手間・資材・時間を削減

月にFAX受注書が20束（厚み30cm程度）も発生し、問い合わせ対応のために3か月間保管するので、専用のキャビネットを用意していました。その後は、保管倉庫に移動させるのですが、段ボール箱10～20箱が常時必要で、移動の手間（1時間）や保管スペースも削減できました」

【受注業務の教育やサポート】リモートによるサポートが可能に

「受注専任スタッフのいない営業所に新しく受注スタッフを配置した際、本社で研修を行い、営業所に配属後は、営業所で受信した受注内容に確認や相談があれば、その内容を営業所-本社間で共有することができるので、的確に指示を与えることができるようになりました。また、スタッフの有休取得時や業務量過多の場合にも本社からのサポートが受けやすくなりました」

コロナ禍でリモートワークにシフト

2020年、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向け、企業にも勤務体制の抜本的な見直しが求められました。ユニカ様でも、緊急事態宣言の発令が確実になった時期に、受注体制をテレワーク（在宅勤務）にシフトする検討が始まりました。

「FAX受注名人」導入担当者の情報システム室 伊勢主任は、

「テレワークの方法についてはいくつか社内でも検討しました。出社スタッフがFAX受注書をスキャンして在宅勤務者にメールで送る方法や、複合機の機能を使ってメール転送する方法などですが、件数が多く管理が煩雑になる等の理由で難しく、従来並みの処理や運用ができないことにはテレワークは無理だろうという思いがありました。

そこで、『FAX受注名人』にリモートソフトを組み合わせることによりセキュリティを確保した上で、在宅勤務者でもFAX受注処理できる環境を整えることができるのではないかと判断し、導入を進めました。

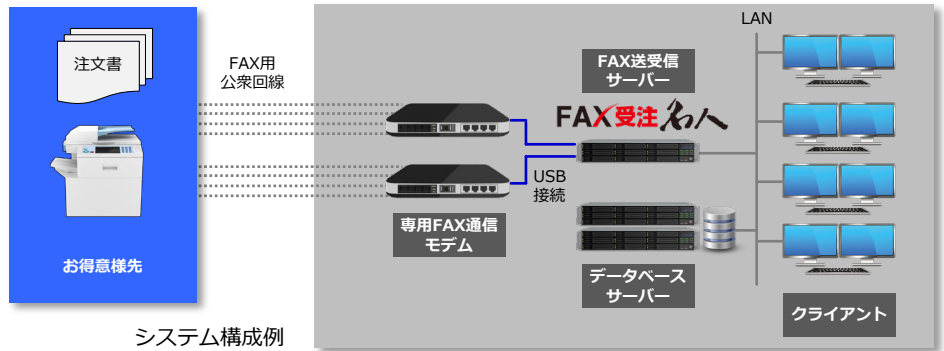
コロナ禍で、もし『FAX受注名人』を導入していなかったら、通常の受注処理や顧客サービスができず、お客様にも迷惑がかかっていたことでしょう」

ユニカ様では、受注スタッフにノートPCを支給し、自宅からリモートで社内のPCを操作する方法でテレワークを実施。7週間におよぶ緊急事態宣言の期間中、受注スタッフ8名の半数が出社して半数がテレワークで対応し、ローテーションで勤務シフトを組みコロナ禍を乗り越えています。

受注現場を取り仕切る、お客様センター係長（受注スタッフ・リーダー）は、

「テレワークシフトに入ってから、お客様には周知はしていませんが、特にご不便をかけることもありませんでした。お客様に意識させないまま、いつもの受注サービス品質を低下させることなく業務ができ、良かったと思います。」また、菅主任は「再度の緊急事態宣言発令の際はもとより、時短勤務や育児をしながらでも自宅で業務が行えることが証明され、今後の使い方や可能性は広がりました」と、さらなる活用にも目を向けています。

「働き方改革」が叫ばれ、「Withコロナ」を模索する今、それらに有効なソリューションとして「FAX受注名人」に期待と注目が集まっています。



システム構成例

あなたの満足が私たち名人の誇りです。

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

ユーザックシステム株式会社

東京本社 : TEL.03-6661-1210 FAX.03-5643-0909
大阪本社 : TEL.06-6228-1383 FAX.06-6228-1380

<https://www.usknet.com/> meijin@usknet.co.jp