ダイヤオフィスシステム株式会社

TeleFormを14年間にわたり活用。

ハードウェアメーカー選択を制限せず、OCRフォーム設計が自由な点を評価

管理本部
情報システムチーム
チームリーダー 日髙 寛明 様
カスタマーサービス営業本部
CS 管理グループ
課長 宇田川 一明 様

ダイヤオフィスシステム株式会社は、オフィス移転・リニューアルからオフィスセキュリティ、ネットワーク・通信機器、コピー機・複合機・FAX、オフィス用品までオフィスのトータルソリューションを提供している。このような多様な事業を展開している中、複合機やコピー機などのカウンター検量報告業務にTeleFormを14年にわたり活用し続け、コスト削減及び業務効率アップを実現している。その導入の経緯と長年愛用し続けている理由について、管理本部情報システムチーム チームリーダー 日髙 寛明氏とカスタマーサービス営業本部 CS管理グループ 課長 宇田川 一明氏にお話を伺った。

導入前の課題

月3,000件にも及ぶ検量依頼書の送付にかかわるコストを削減したかった

ダイヤオフィスシステムは、複合機やコピー機などの販売を行っているが、いずれの場合も、利用枚数に応じた従量課金制としている。そのため機械ごとのカウンターを設置して、同社が送付した検量依頼書にお客様がカウンター数を記載して返送する。

TeleFormを導入する14年前は、月に3,000枚の検量依頼書を送付し、返送された検量報告書の数値を担当者が手入力していた。「当時は、検量依頼書と返信用封筒を同封して、お客様に封書で送付していました。印刷、封筒詰めという郵送にかかわる作業に、1回の送付で平均3名の社員が丸一日かかりきりになっていました。検量日は毎月5日・15日・20日・25日・月末と、ひと月に5日がその作業でつぶれていました。また、返送された検量依頼書の数値は、キーパンチャーを5名雇って手入力していました。」と日髙氏は、当時を振り返る。この作業に伴うコストを削減するためにOCRソフトの導入を検討したという。

約半年かけて複数の製品を比較検討した結果、同社はTeleFormを導入し、往復ハガキに、検量依頼書を印刷して郵送することで通信コストと封筒詰め作業時間を減らすことになった。その後、TeleFormがバージョンアップしてFAXサーバーとの連携が取れるようになったことを知った日髙氏は、FAXでのやりとりに変更することでキーパンチャーの人件費削減を実現するために同製品のバージョンアップを行った。2011年には、ハードウェアの老朽化によるリプレースに伴い、TeleFormのバージョンアップと、FAXサーバーの切り替えを実施し、RightFaxを導入した。

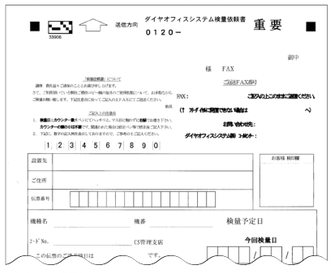
TeleForm の導入、運用

自由度の高いOCRフォーム設計機能を様々な面で活用

導入当初は、往復ハガキに帳票を印刷していたが、往復ハガキならではの問題に直面することとなった。TeleFormは、帳票補正のために4スミにコーナーマークを設定することができるが、往復ハガキに印刷する場合、往信用部分に2カ所、返信用部分に2カ所印刷されてしまう。そのため、返信ハガキには2カ所しかコーナーマークがつかず、TeleFormが認識できないという事態が発生してしまったのである。

「OCRフォーム設計機能を使って、返信ハガキ部分の4スミにコーナーマークがつくようにレイアウトを改良して、読み取りができるようにしました。TeleFormの自由度が、導入直後から効果を発揮しました。」と日髙氏はTeleFormの自由度について評価する。

▼TeleFormで処理している検量依頼書



また、認識精度を高めるための工夫として、OCRフォーム設計機能を使って、記入枠を大きくしているとのことである。一度フォームを作成して運用しはじめても、記入枠が小さいために認識率が低くなってしまう場合がある。この様な場合でも、自社で簡単にフォームを修正し、すぐに改善することができるのである。

使い続けている理由

これほど自由にできるOCRソフトは他になかった

ダイヤオフィスシステムでは、2011年のハードウェアのリプレースにあたって、他社OCRソフトとTeleFormの合計3製品を比較したが、TeleFormに軍配があがったという。最初の導入以来、14年間にわたりTeleFormを使い続けている理由について、日髙氏は次のように語る。「まず、TeleFormはOCRフォーム設計機能が搭載されており、自由に帳票を作成することができます。わずかな変更があった場合に外注する必要もなく、手間・コストの両面で削減効果があります。次に、ハードウェアメーカー選択の制約が、TeleFormにはありません。当社では、保守の関係でサーバーは、1メーカーで統一しており、別のメーカーのサーバーを選択するつもりはなかったので、ハードウェアメーカーを選ばないTeleFormは魅力的でした。

また、同時に導入したRightFAXはゲートウェイタイプのFAXサーバーです。一般的なタイプはFAXボードを直接サーバーに取り付けるため、大きさや相性などの問題が発生することもありますが、ゲートウェイにFAX回線さすだけのRightFAXとの組み合わせ提案もポイントになりました。」

その他、用紙の送信方向を限定するOCRソフトが多い中、TeleFormは、上下どちらからから送信しても認識してくれる点も評価したという。これは運用を想定した場合、逆向きで送られてきた依頼書が認識できないと、お客様に再送を依頼するなどご迷惑をかけるだけでなく、社内の業務コストも増大してしまうと考えたからである。さらに、FAX機特有の問題として受信した際に原稿が多少縮小されてしまうことがある。この場合でも独自の補正機能で正しい用紙サイズに自動的に引き伸ばしOCR処理をすることができるのも評価ポイントのひとつだという。

導入効果

認識率が高まり、お客様への確認件数が減り、業務効率がアップした

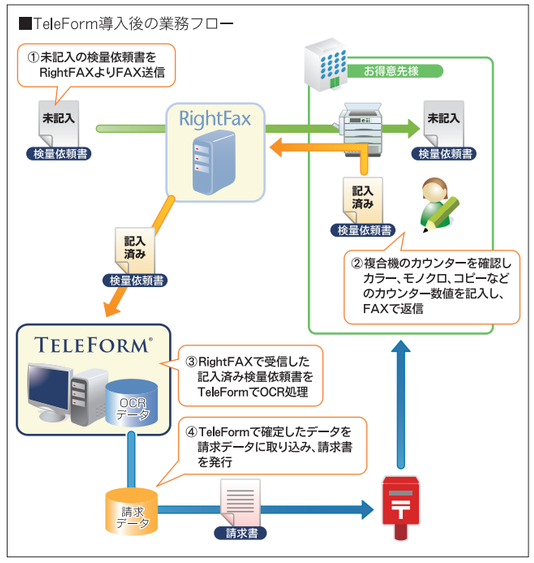
同社では、TeleFormを導入したことで、コスト削減が実現できた。それについて、日髙氏は、次のように具体的に述べた。「初めてTeleFormを導入したときは、封筒詰め作業がなくなったので、社員は他の業務を行えるようになり、検量報告書の入力も不要になったため、キーパンチャーも3名減らすことができました。毎月100万程度、年間1200万円の削減ができた計算になります。」

2011年にTeleFormをバージョンアップした際も、認識精度が向上したことにより、さらに業務効率もアップしている。「新バージョン導入時に400通くらい検証をしましたが、認識率が高くなっていることが分かりました。お客様から返信されてきたFAXに線が入っていることや、画質が悪いことがありますが、TeleFormのノイズ除去機能のおかげで、お客様への確認件数は減っています。」と運用担当者である宇田川氏は語る。

「FAXの送受信には、人や仕様の異なるFAX機が混在するため、様々な問題が発生しますが、それをTeleFormはうまくカバーしてくれています。」とTeleFormの柔軟性の高さを、日髙氏は評価する。

同社は今後、OCRフォーム設計機能を使って、様々な場面でTeleFormを活用することを計画している。そのためにも、「OCRフォーム設計機能のセミナーなどに出て、慣れてうまく使えるようになりたいと考えています。ハンモックには、TeleFormの良さをさらに発展させていってもらいたいと思います。」と、日髙氏は、ハンモックへの期待を述べて締めくくった。

■TeleForm導入後の業務フロー



ユーザーデータ

ダイヤオフィスシステム株式会社

DIA OFFICE SYSTEMS CORPORATION

設　　立 ： 1974年（昭和49年）9月28日
資 本 金 ： 1億円
社 員 数 ： 156名（2012年4月1日現在）
U R L ： http://www.doscorp.co.jp/

事業内容 ：オフィス物件の斡旋、内装工事から、ネットワークの敷設、事務用品の調達、事務機器の保守まで、オフィスに関するワンストップサービスを提供している。

取材日：2012年9月12日

HAMMOCK 株式会社 ハンモック
〒171-0033 東京都豊島区高田3-19-10 ヒューリック高田馬場ビル1F
TEL 03-5957-3630 FAX 03-5957-3681
E-mail : n_sales@hammock.co.jp URL : http://www.hammock.jp

※製品の仕様は予告なしに変更する場合があります。最新情報はハンモックウェブサイトをご覧ください。記載された社名および商品名は、一般に各社の商標または登録商標です。
※掲載された導入企業様のご担当者様役職名等は取材日現在のものです。本カタログに記載された情報は初掲載時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があることをご了承ください。

09272012