Partner Ship 対談　ハンモック × 不二家システムセンター

2つのOCRエンジンで誤認識率を下げ オペレータの目検工数の大幅削減を実現

不二家システムセンター（以下、不二家 SC）は、洋菓子を製造・販売する不二家の電算室が分離独立し、1973 年に設立。1985 年より不二家以外の業務も受託するようになり、現在は BPO 事業を手広く展開している。中でも FAX 受注業務を主体とするデータ入力サービスにおいては、さらなる精度向上と業務効率化を図るため、ハンモックの OCR「WOCR」を導入して成果を上げている。その経緯と効果について、BPO 事業部の牧直樹次長をお迎えしてお話を伺った。

斉藤　「WOCR」の導入検討の経緯を教えてください。

牧　データ入力サービスを行う中で、当然ながら、お客様からは高い入力精度と生産性を求められ、当社としては常に新しい仕組みを検討しています。しかし、100%の認識精度を実現できない以上、必ずオペレータによる全件チェックが必要になり、そこに限界を感じていました。

これを何とか打破する方法を模索する日々でした。そのような時に東日本大震災が発生しました。当時、東京・沖縄・郡山に 3 事業所を構えていましたが、福島が被災し輪番停電など東京も少なからず影響を受けるようになり、社内でも BCP（事業継続計画）強化が検討されました。結果、鳥取に新拠点を設けることになったのですが、新たに事業所を設けるなら、既存システム以外を検討する良い機会と考えました。そこでハンモックさんの受注業務強化セミナーに参加し、「WOCR」のコンセプトに共感したのです。

機械と人手の分業で 10 割チェックが 2 割以下に

斉藤　具体的に「WOCR」のコンセプトのどこに共感されたのでしょうか。

牧　認識精度を上げるより、誤認識率を下げて“誤認識文字”を防止するコンセプトです。OCRが誤ってデータ化してしまう誤認識文字は、返品やクレームなど、後工程に大きな影響を及ぼします。これを防ぐため、一般的にはデータの 2 重打ちや、人間が全件目視で検査する目検をします。だがこれではコストが増えて生産性は上がりません。これを解決できるのが「WOCR」でした。つまり、OCR で重要なのは、認識精度の問題ではなく、誤認識の防止により後工程への影響を最小化して、トータルで考えて生産性の向上が図れることです。「WOCR」なら全件チェックの必要がないためコストを最小化できます。

斉藤　「WOCR」は特性の異なる 2 つの OCR エンジンで同じ文字を読み、結果が一致してなおかつ、その精度が高いと判断すれば目検は不要、結果が異なる場合、または結果が一致したが精度が低いと判断した場合のみ目検するという方式を採用しています。その辺はいかがでしたか。

牧　機械が「間違いなし」と判断したものは除外してオペレータに回さないという考え方は、一見単純ですが目からウロコでした。これまで検討してきた他社製品にはなかった発想だと思います。オペレータの業務量は圧倒的に少なくなり、実際、現在は全件の1～2割しかチェックしないで済んでいます。これが一番効率化につながったと思います。

斉藤　提案にあたっては、精度も生産性も既存システムを上回らないといけないという思いがありました。そこでオペレータ処理の精度もスピードも向上できることをアピールしました。

牧　人手の作業も 2 つのモードで確認できるのが良いですね。確認画面では、文字を 1 つずつ見るキャラクターモードと帳票全体を見るフォームモードがありますが、既存システムは後者だけでした。帳票全体を見ながら認識結果を確認するのですが、慣れないうちは目検のミスも多々ありました。キャラクターモードなら、文字を 1 つずつ切り出して確認できるので、誰でも間違いなく処理できます。新人が 1 文字ずつ確認し、ベテランが帳票全体を見直す、2 段構えにしたことで入力ミスは格段に減りました。また、操作が易しいので導入研修も大幅に短縮できています。実際、鳥取での導入決定から 3 カ月程度で稼働開始できました。

斉藤　短期間で稼働できたのは、「WOCR」にある帳票作成ツールの利用もありますね。本来、OCR の帳票作成はメーカーに依頼するのが一般的で、費用と工数がかかるものでした。しかし「WOCR」ならユーザーが簡単に帳票作成できます。牧様のご協力もあり、約 200 種類の帳票も 2 日程度で作成できたことは、不二家 SC さんの今後のビジネス提案でも強みになると思います。稼働後の導入効果についてはいかがでしょうか。

牧　入力精度に関しては導入直後から効果がありました。生産性は導入 4 カ月で他事業所と遜色ないレベルに達し、10 カ月目で追い抜きました。導入後 1 年半が経過し、生産性は他事業所と比較して 12 ～ 13 %増、入力ミスによる返品やクレームも同じく 6 割減を実現しています。



お客様からも高い評価をいただいており、同じ受注業務を行う他の 3 事業所でも「WOCR」を導入してほしいという要望が上がっています。

優れたシステムとオペレーションで 高いサービス品質を提案する！

牧　「WOCR」の高い導入効果を確認できましたので、今後は既存の他のお客様に対しても仕組みの変更や価格面で良い提案ができると考えています。現在はデータ入力といえばオフショアという発想をされがちですが、高いサービス品質を実現するには優れたシステムと優秀なオペレーションの 2 つを揃えることが不可欠です。

斉藤　当社でも、これを機に不二家 SC さんと一緒にビジネスを展開したいきたいと考えています。当社には、他にも多くの OCR のお客様がいますが、震災以降は BCP の観点から業務委託を検討したいという相談が増えています。その際には、不二家 SC さんをご紹介して当社の「WOCR」で業務を行っていただけるようご案内しております。

牧　もっともっと相乗効果が出せればいいですね。ご提案いただいております協賛セミナーの開催も、ご協力させていただきます。

「WOCR」は弊社にとって非常に心強いシステムです。ハンモックさんは、他のお客様に自信を持ってお勧めできるのではないでしょうか。



ハンモック
営業本部 DCS営業部 次長
斉藤 智典 氏

HAMMOCK

お問い合わせ先
株式会社ハンモック
東京都新宿区大久保1-3-21 ルーシッドスクエア新宿イースト3F
TEL：03-5291-6121（代表） FAX：03-5291-6122
E-mail：n_sales@hammock.co.jp
URL：https://www.hammock.jp

新しい技術を追求して、先進的なソリューションを提供するソフトウェアメーカー。OCR の「WOCR」も、他にはない“発想の転換”による新なコンセプトで開発された。



不二家システムセンター
BPO事業部 営業計画部 計画担当 次長
牧 直樹 氏

SYSTEM CENTER

お問い合わせ先
株式会社不二家システムセンター
東京都江戸川区西葛西3-8-18 西葛西三丁目ビル3F
TEL：03-5675-5562
E-mail：sales.info@fujiya-sc.co.jp
URL：http://www.fujiya-sc.co.jp/

BPO サービス（FAX 受注業務、コールセンター業務、勤怠給与業務、データ入力サービスなど）を提供する。東京、郡山、沖縄、鳥取の 4 拠点体制で BCP 対応も万全。