

株式会社 不二家システムセンター 様

OCR結果のチェックにかかっていた作業コストを削減。

高精度なOCR『WOCR』を
データエントリー業務へ適用。

株式会社不二家システムセンター(以下:不二家SC)は、洋菓子の製造・販売会社である株式会社不二家の電算室を分離独立し、株式会社ファーストコンピュータセンター(100%子会社)として、昭和48年に設立された。その主要事業であるBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)のデータ入力サービスにおいてさらなる業務効率化を図るため、ハンモックの「TeleForm(WOCR)」を導入。その経緯と効果について、BPO事業部 営業計画部 計画担当 次長 牧直樹様にお話を伺った。



(写真右) 株式会社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 様

(写真左) 株式会社ハンモック 営業本部 DCS 営業部 次長 斉藤 智典

導入の背景

複数拠点が停止することを想定、
震災から学んだ課題を解決したかった

Q：導入を検討された経緯を教えてください。

2011年3月11日、東北地方を中心に甚大な被害をもたらした東日本大震災では、弊社の郡山事業所も一時的に休業を余儀なくされてしまいました。しかし、日ごろから事業継続の訓練を実施していたことで、当日は無事にすべての業務を東京と沖縄事業所に分散することができました。

ただ、震災後に業務を復旧していく中で強く感じたことは、「2拠点が業務停止することを想定した対策」が必要であるということでした。それまで弊社は東京、郡山、沖縄と3拠点で業務を行っていましたが、広域震災や長期にわたる電力危機など、想定外なことで複数拠点が停止すると業務のリカバリーができなくなる危険があると感じたのです。

このことはすぐに社内で検討され、最終的に鳥取に事業所を新設することが決まりました。そこに既存のシステムをそのまま移行させることも検討しましたが、この業界にいるものとして、コスト削減や業務を効率化させる仕組みについて常に模索していました。そんな中で知ったのがハンモックから送られてきたデータエントリーセミナーの案内に紹介されていた「WOCR」です。

選定のポイント

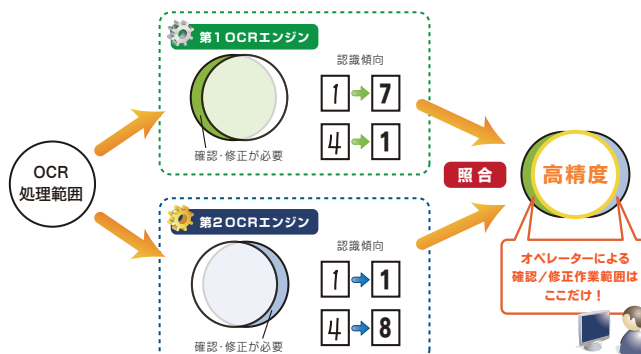
検証結果と将来性を重視、
生産性向上が見込めると感じた

Q：製品選定のポイントを教えてください。

早速セミナーに参加し、「WOCR」の概要を知りました。特性の異なるOCRエンジンで2度読みし、結果が一致した場合に正とする仕組みは、単純なのですが確かにOCRの精度は上がるかもしれないと感じました。また、製品コンセプトである「脱OCR結果の再チェック」が気に入りに、すぐに「WOCR」の検証を依頼しました。

具体的な検証内容としては、それまでオペレーターが1時間に処理する業務量を「WOCR」で処理させ、どのくらいOCR結果の精度が高くなり、効率が図れるかをチェックしました。結果としては、約50%の生産性向上が見込まれました。ただ、これはあくまでも計算上の論理値であり、実際には15%~20%程度の生産性向上が見込めるのではないかと感じました。

■WOCR処理イメージ図



また、将来の事業拡大を想定し、冗長性や拡張性があることも重要視しました。例えば、新規にデータ入力の場合を受注した場合、毎回案件ごとに1から設備を整えなければならないので、設備費用やかなりの手間が発生していました。

サービス提供単価を算出する際も、これらを加味して計算する必要があり、お客様のご要望にお応えできない場合もありました。

しかし、ハンモックの提案は、これらの問題に対しても解決できる内容でした。例えば、定型帳票を使ったFAX受注業務案件の場合、注文書をOCR帳票として作成しますが、WOCRではこの帳票作成が非常に簡単でした。類似の帳票があればコピーして再利用できるので、導入時にかなりの工数を削減できました。他にも、1システムで65,000もの帳票を管理できるので、何種類の帳票を要望されても安心して対応できました。

さらに、これまではFAX回線を増設する場合には新規にFAXサーバーを購入する必要がありました。その点、ハンモックのFAXサーバー「RightFAX」はFAX回線を増やす場合、FAX回線をIPに変換するFAXGatewayに空きがあれば、チャンネルライセンスを追加するだけで簡単に回線を増やすことができます。しかも、クライアントライセンスの費用は発生しません。そして、FAXGatewayに空きがない場合でも、わざわざFAXサーバーを構築する必要はなく、このFAXGatewayを追加すれば空きチャンネルを作ることができます。この点もかなりコスト削減につながると感じています。

もう一点、「RightFAX」に魅力を感じたことは仮想化環境に対応できることです。将来的にサーバー数が多くなった際、仮想化も検討しなくてはいいませんが、FAX環境については特に心配することがないと考えています。

導入効果

導入して数ヶ月、
データ入力業務の生産性向上を実感

Q：導入効果について教えてください。

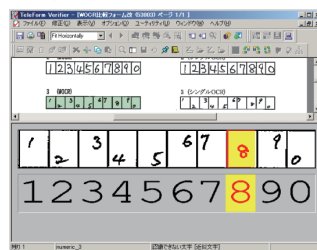
WOCRを導入してまだ数ヶ月ですが、検証時に想定した効率化は図れています。誤読率が低減したことで、オペレーターの確認・修正処理件数はだいぶ少なくなったと実感しています。その確認や修正のやり方を運用に合わせて使い分けしている点も、業務効率化につながっていると思います。

具体的に言うと、WOCRには確認・修正画面を3つに切り替える機能があります。通常はフォームモードで帳票の全体イメージを確認しながら、それぞれのOCR認識フィールドのチェックをしますが、この他に、OCR認識フィールドを文字単位で切り取り、チェックしていくキャラクターモードがあります。

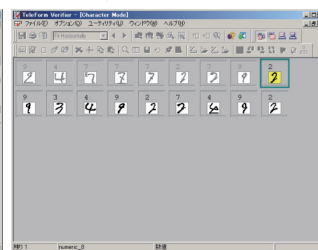
キャラクターモードのメリットは、オペレーターがその文字だけに集中できるため、他に意識が行かず、さらに効率的にデータ入力を行うことができます。このフォームモードとキャラクターモードを使い分けることにより、入力業務の生産性が向上しました。

また、先の話になりますが、データエントリー共通基盤を構築することを検討しています。これにより、社内に複数存在しているデータエントリーシステムを共通化することで、データエントリー業務の受注時に低コストかつ短期間で業務を開始できるようになります。

▼フォームモード



▼キャラクターモード



ハンモックへの要望

ボトルネックが発見できる
業務分析ツールに期待

Q：ハンモックへの要望をお聞かせください。

これは導入した製品とは別の話になるのかもしれませんが、オペレーターの業務分析ができる情報収集の仕組みを提供してもらえればと思います。

オペレーターごとに処理した実績やエラー数などを簡単に分析できれば、業務のボトルネックの改善につながり、更なる業務効率化に直結すると思います。

導入時にサポート面ではご協力いただきましたが、今後も運用していく中で色々とお世話になることがあるかと思っておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。

ユーザーデータ



株式会社不二家システムセンター

本 社：東京都江戸川区西葛西3-8-18 西葛西三丁目ビル3F
 事 業 所：沖縄事業所・郡山事業所・鳥取事業所
 設 立：1973年12月（昭和48年12月）
 U R L：http://www.fujiya-sc.co.jp/

事 業 内 容：受注業務、コールセンター業務、印刷発送業務、
 データ入力業務、売掛金照合業務、勤怠給与業務
 外部認証・その他：プライバシーマーク認証取得、ISO27001認証取得
 ISO20000認証取得、自家発電装置完備

取材日：2012年6月4日