CASE STUDY

Smooth First ユーザー事例

HAMMOCK

アズワン株式会社

1日3,700件のFAX受注と400件のFAX送信をシステム化。

年間1,000万円以上のコスト削減に成功。

IT 推進部 部長 小山宣彦 様(右)
IT 推進部 主任 丸山智史 様(左)

アズワン株式会社は日本を代表する理化学機器の総合商社であり、科学機器分野から産業機器分野、そして看護用品等を提供する病院・介護用品分野に対応する、幅広い機器や消耗品を提供している。総合商社だけあって、その取扱い数は数十万点にものぼる。同社は国内3カ所に物流センターを持ち、業界最高水準のロジスティクス体制を構築している。FAX受注の入力処理に課題があり、ハンモックのSmoothFirstを導入。その導入経緯と効果について、IT推進部 部長 小山宣彦様と同部 主任 丸山智史様にお話を伺った。

導入の背景

受注入力の前処理がボトルネックになっていた

Q：導入前の課題について教えてください。

16時までにいただいた注文は当日出荷の発送をお約束しており、ビーカー 1つでも即日出荷体制を整えています。この出荷業務の進化には、2つのステップがありました。まず、2004年にそれまでFAXで受注していた注文を一部FAX OCRにしました。これにより、注文入力を1割ほど自動化できました。2つめのステップとして、2008年ごろに人海戦術に頼ることのない新たな仕組みを検討し始め、2009年12月にハンモックのSmoothFirstを導入しました。企業は売上の拡大を目指さなければなりませんが、だからといって社員の数や外注する業務を制限なく増やすわけにはいかないからです。

Q：導入前のFAX受注業務について教えてください。

当時、1日3,700件のFAX受注があり、FAX OCRで700件を処理、残りの3,000件をオペレーターが基幹システムに手入力していました。3,000件の注文フォーマットは各社それぞれで、会社名や顧客コード、商品名称やコードも異なる位置に記入されていました。これを担当のベテラン社員がマーカーで色分けし、オペレーターが間違いなく入力できるようにしていたのですが、この前処理にかかる手間が大きな課題となっていました。出荷に間に合うように17時までに入力しなければならず、注文が集中する16時前はFAX用紙との格闘のようでした。

選択の理由

FAX CTIとFAX OCRに対応するオールインワンシステム

Q：新システムにはどのような要件が求められたのでしょうか。

1つには老朽化が目立っていたFAX OCRの刷新、もう1つはFAX CTIの導入です。FAXを電子化して受信することで、紙に出力することなく基幹システムに入力できるようにしたいと考えました。毎日3,000枚の紙出力を一切なくし、FAXサーバーで受信した注文書イメージを画面表示。それを確認しながら基幹システムにデータ入力するシステムに切り替えることにしました。さらに、FAX CTIとFAX OCRを別々にすることなく、オールインワンで対応できるソリューションを探しました。

Q：これに対応できたのがSmoothFirstだったのでしょうか。

そのとおりです。国内で入手可能なソリューションを検討して、最終的に3社に絞り込みましたが、ハンモックのSmoothFirstは実績が他社とは明らかに異なっていました。2009年が明けてから、同じようなシステムを導入しているハンモックユーザーを訪問見学し、これなら間違いないと確信しました。

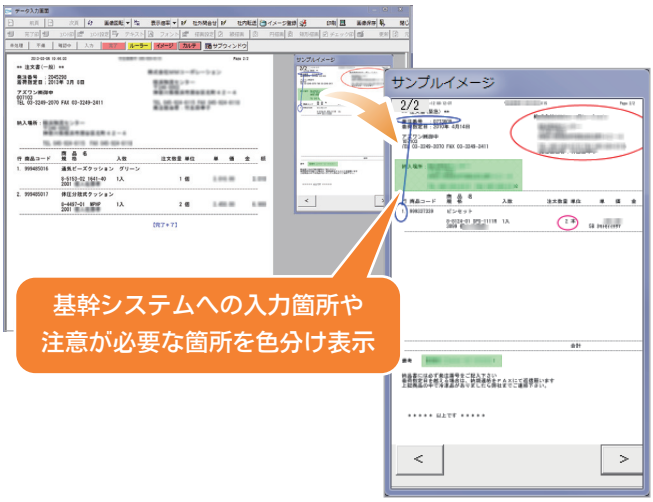
導入効果

注文書のサンプル表示で FAX受注データを誰でも簡単入力

Q：どのような効果が得られましたか？

SmoothFirstはFAX受信時のナンバーディスプレイでお客様が特定できるため、そのお客様の注文書サンプルを画面表示することができます。このサンプルは、基幹システムに入力する箇所が分かるようになっているため、ベテラン社員に確認することなく誰でも簡単に入力処理が行えます。これにより、受注業務の人数を変えることなく、導入当初の3,700件/日から、現在は4,600件/日に対応できています。今ではベテラン社員は営業のバックオフィスなど他業務の支援ができるようになっています。

■サンプルを表示したSmoothFirstのデータ入力画面



また、問い合わせ対応時間が短縮できたことも効果として挙げられます。それまでは、注文した数や商品の問い合わせがあるとベテラン社員が受注したFAX用紙を1枚1枚めくり、受注した内容を確認していました。何しろFAX用紙が膨大な数になるため、中には2時間ほどかかる場合もありました。しかし、今では、商品名やお客様名などの検索キーワードで探し出せ、その場で対応できます。

Q：他にも効果はありましたか。

1日3,000件あった見積書のFAX送信業務を外部委託していましたが、これを自社で行うことができるようになり、年間1,000万円以上のコスト削減に成功しました。また、見積もり期限切れの発注などで営業に確認が必要な場合、SmoothFirstで注文書イメージにコメントを入れて、簡単に営業所にFAX転送することができるようになりました。

■受注センターの入力風景

今後の展望と期待

FAXのIP化と仮想化を検討、さらなるコスト削減に期待

Q：今後の展開として検討していることはありますか。

現在、SmoothFirstをハンモックのRightFAXというFAXサーバーと連携させて、注文書の受信や見積書の送信を行っています。今後はRightFAXをバージョンアップし、FAXのIP化と仮想化を検討しています。FAXをIP化することで、FAX番号を変えることなくデータセンターでFAXを受信できます。本来ならデータセンターにFAXサーバーを移転したいのですが、FAX番号の変更がお客様の負荷になることから、今でも本社に置いています。しかし、IP化することにより本社で受信しながら、FAXサーバーをデータセンターに配置することができ、サーバーの管理コストも大幅に削減できます。

FAXサーバーをデータセンターに移転する際には、サーバーの仮想化を検討しています。データセンターに設置するサーバーのスリム化などにより、これもコスト削減に貢献します。これらもあって、ハンモックの提案には期待しています。今後とも、よろしくお願いします。

ユーザーデータ

アズワン株式会社

設　　立：1962年6月1日
資　本　金：50億7500万円（2012年3月末現在）
U　R　L：http://www.as-1.co.jp
事　業　内　容：理化学機器の総合商社。研究用機器機材、看護・介護用品、その他科学機器の販売。

取材日：2013年2月26日

株式会社ハンモック
〒169-0072 東京都新宿区大久保1-3-21 新宿TXビル3F
TEL：03-5291-6121　FAX：03-5291-6122
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。