

株式会社 ゴトウ・アズ・プランニング 様

月末の大量FAX業務を、FAXサーバーの自動同報送信で劇的に効率化。
さらにFAXデータのOCR処理で、キー入力・プリント業務のゼロ化をめざす。

RightFax と TeleForm の 連携で実現した、ペーパーレス& ストレスフリーの業務体制



営業企画室 取締役
濱口 早恵様

介護福祉用具の販売レンタルを主事業に 関西中国地方で事業規模を拡大中

2000年4月の施行以来、介護保険制度の利用者数は年々増加の一途をたどっている。その拡大する需要に呼応するように、近年著しい事業拡大を果たしたのが介護福祉用具の販売、レンタルを主事業とする株式会社ゴトウ・アズ・プランニング(本社・兵庫県姫路市)だ。同社は寝具製造販売業、株式会社後藤ふとん店(昭和4年創業)の関連企業として平成3年に創立された。取扱事業は、主力である要介護者等への介護福祉用具の販売・レンタルのほか、高齢者関連施設や特別養護施設、病医院などに対する寝具、カーテン、タオル、衣類等のリース・クリーニング、さらに一般宿泊施設や法人企業の社員寮・宿舍・福利厚生施設、一般家庭を対象とする寝具類の販売・リース、クリーニングサービスなど。今日の介護福祉関連事業者は概して、全国規模の大手事業者と県内限定地域で活動する小規模事業者とに大分される。最近では常態化した感のある、その二極傾向を打ち破るように、同社は大阪・兵庫・岡山の3県において全国事業者に迫る事業規模を築きあげた。そのアグレッシブな事業展開は近年も微動だにせず、市場のニーズにより柔軟でスピーディーに対応できるよう、新たな体制づくりに取り組み始めている。その一環として、2008年2月に着手し、早くも7月末の時点で大きな成果を得たのが、FAX関連業務の効率化プロジェクトだ。そしてこのプロジェクトの主軸となるソリューションこそ、株式会社ハンモックが提案した「FAX同報配信システム/OCRシステム」である。

FAX送受信業務のペーパーレス化 および効率化を目指して

同社の主事業である介護福祉用具のレンタルサービスは、介護保険において要支援・要介護と認定された人に対して提供される。ただ、認定者の多くは居宅介護支援事業所のケアマネージャーが作成した居宅サービス計画=ケアプランに沿って、介護サービス事業者を利用する。

そのため、レンタル品目や利用期間などの確認・調整は、実際には同ケアマネージャーとの間で行われる。そのやりとりの中でケアマネージャーは利用者の月度利用計画を記した「提供票」を同社に送付。同社はそれに基づいて介護福祉用具の配送・回収を行い、月末に利用実績を追記した提供票をFAXで送り返してきた。同社がまず効率化を急いだのは、この月末時における膨大な量のFAX送信業務だ。同社取締役である営業企画室 濱口 早恵氏に伺うと、「月の利用実績を記して返信するため、作業はどうしても月末になります。問題は5,000枚を越える膨大な紙の量。FAX5台、パート4名で丸2日、一気に行っていました」との回答。具体的には5,000枚もの提供票を手作業で個人別、ケアマネージャー別、居宅介護支援事業者別に仕分けし、それらに送付状を付してFAX送信する作業である。ここで問題となるのは仕事量の多さだけではない。大量のFAXを手作業で行うために防ぎきれない、人的ミスによる誤送信もその一つ。これは個人情報保護の観点で重大な問題である。また番号違いによる未達、再送信の煩雑さ、数時間立ちっぱなしのパート従業員に対するケア、さらにはFAX後に残る5,000枚もの紙の処分、等々。そのほか、膨大な業務量が他の業務をも圧迫し、その効率を低下させている事実も看過できない。

膨大なFAX業務の効率化をめざし、 FAXサーバー「RightFax」を導入

自動FAXシステムの有用性については同社は早い段階から認知しており、サプライヤー数社の存在も把握していた。その中から株式会社ハンモックを選択した理由は、同社が提案するFAXサーバー RightFax の実績と拡張性、そして単一業務のみならず、すべてのFAX業務に対する効率化の提案があったためと、濱口取締役。

「今後、店舗展開を推し進める中で店舗内のクライアント端末からもFAXを送信できるようにしたいと考えていました。その場合、端末一台ごとにコストがかかるものと想像していたところ、RightFaxの導入コストはFAXサーバーの電話回線数のみで設定されるとのこと。その点も採用を決める要因となりました」導入に要した期間もわずかだった。4月の提案時から6月末

にはほぼ導入完了。同社の希望により、送付状を自動付加する機能、送付状の宛名に個々の名称を差し込む機能、送信済みドキュメントを検索する機能も追加され、正式稼働は8月分からだとなった。送付状の自動付加は現在、標準装備となっている。

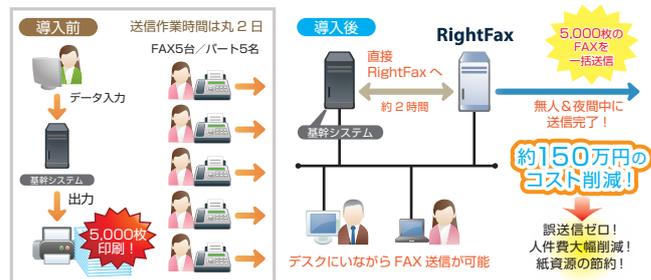
大量同報FAXの実現により、毎月約150万円ものコストを削減し、誤送信もゼロに

果たして RightFax の導入は、同社のFAX送信業務に劇的な効率化をもたらすこととなった。月末最終稼働日、基幹システムから利用実績を追記した提供票、居宅介護支援事業者1,350社分が、約2時間をかけてFAXサーバーへ投入されていく。個々のデータはサーバーに保存され次第、即時FAX送信。つながらなかった場合も自動的にリトライ。またあらかじめ登録された番号に送信するため、人的ミスによる誤送信もゼロとなった。結果、たった一夜のうちに全ての事業者にFAXが届けられ、翌朝一番にその問い合わせを受けられるという、まさに同社にとっては理想の効率化が実現された。無論、FAXドキュメントのプリントアウトも一切なし。紙資源の節約、人件費の削減、情報拡散の防止にも大きく寄与している。「毎月末のたった2日間で1,496,500円も費やしていたコストをゼロにできました。また同報FAXを全社スケジュールに盛り込んだことで、本社の業務全体がスムーズに流れだしたことも大きい」と、濱口取締役。

現在、「TeleForm」導入による提供票入力タスクの自動化を推進中

現在、同社が取り組むのは、提供票を「受けて入力する」業務の効率化だ。7割をFAX、3割を郵送で受理する提供票は月に約5,000枚。利用者一人分の提供票は基本2枚1組だが、利用品目が多い場合などはそれ以上の枚数となる。そのため、複数の人数分を一度に受けた場合、まず手作業で利用者別に仕分けしなければならない。以降、顧客検索→顧客コード記入→提供票のスキニングによりイメージデータ化→イメージデータを基幹システムのチェック画面に表示し、多くの項目をチェック。以上の作業に加え、前月の内容から変更がある利用者の提供票については、さらに別ファイルに仕分けされてレセプト担当者に確認される。等々、何段階にもわたり膨大な人的作業が強いられる。この作業を郵送分のスキニングとPC画面での作業のみに縮小したのが、FAXイメージを処理するアプリケーション TeleForm だ。同ソフトの導入と RightFax とシームレスな連携によって、FAX受信分はFAXサーバで自動的にイメージデータに

毎月1,350社へ5,000枚のFAX業務を改善。



転換。郵送分のイメージデータ化は従来のスキニングだが、双方のイメージデータを TeleForm サーバーに取り込んだ後はオペレーター端末の画面上の作業のみとなる。オペレーターは TeleForm のフォーマット上に表示される提供票のイメージデータを利用者別にまとめ、1組のデータと手入力した保険者番号、被保険者番号、日付をリンクさせて保存するのみである。プリントアウトや手作業による仕分け、面倒なスキニング処理が削減されたことはもちろん、リアルタイムな情報入手の共有と大幅なスピードアップがテストで確認された。また従来、当月分しかできなかった処理が、先付け分の処理および一括入手も可能となった。

今後はOCR処理による受注情報の自動入力など、更なる効率化を実現

TeleForm は FAX で受信したイメージを OCR 処理し、文字情報をキーパンチなしでデータ化するという画期的機能をもつアプリケーションである。文字認識率も従来の FAXOCR が越えられなかった50%を大幅に上回り、90%台に達している。したがって顧客に、あらかじめ配布した OCR 処理用の注文書を利用してもらえば、受注処理業務の大部分が自動化される。「直送手配分の紙おむつから OCR 受注を実現し、その後、他の商品にも順次対応させていきます。また FAX 文書のみならず、弊社内の記録文書の管理にも TeleForm の OCR 処理が活用できるのでは、と期待しています」(濱口取締役)

FAX イメージの OCR 処理は、同社のコールセンター業務にも効率化をもたらすことが期待される。FAX での受発注が基本の同社だけに、コールセンターでも FAX 注文書を閲覧しながら対応するケースが少なくないためだ。濱口取締役は「現行の CTI システムに受注 FAX の OCR データを閲覧できるようにしたいと考えています。そのほか、メーカーからの FAX 受発信やネットショップと FAX 受注とのリンクなど、さまざまな効率化を模索中です」と、今後の業務改革への意気込みを語っていた。

ユーザーデータ



株式会社ゴトウ・アズ・プランニング
本社 社：兵庫県姫路市西二階町54番地
設立：1991年12月
資本金：7,500万円
従業員数：140名
店舗数：8店舗+1営業所 FC店3社
事業エリア：大阪府・兵庫県・岡山県

事業内容：介護保険対象の各種福祉用具の販売・レンタル業を中心に、高齢者関連施設・養護施設・医療機関等への寝具・カーテン・タオル・衣料の販売・リース・クリーニング、各種宿泊施設や一般家庭への寝具類のリース・クリーニングなど多様な事業を展開する。2008年11月に岡山店開店、さらに年内に広島への出店も予定するなど、地域に根ざした店舗展開にも注力中。

URL：http://www.goto-az.co.jp

取材日：2008年11月20日