CASE STUDY

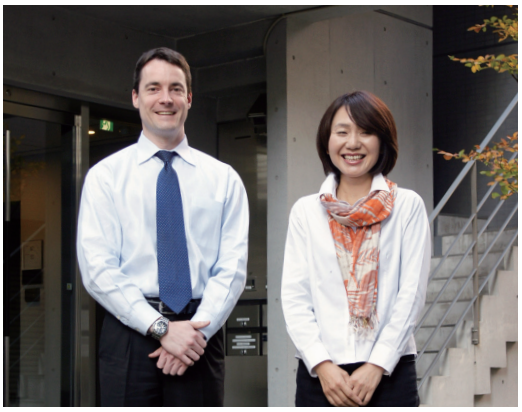
Smooth First ユーザー事例

HAMMOCK

日仏貿易株式会社 様

SmoothFirstで業務の効率アップと クオリティーの均一化を実現。

見やすい画面で オペレーターからも好評。



システム課 課長 ヤン・サンシェーズ 様
システム課 主任 野村 佳世 様

日仏貿易株式会社(以下、日仏貿易)は、1954年に設立された食品や飲料を輸入する商社です。食品及び飲料分野での市場開拓者として様々な商品を主にヨーロッパから輸入し、日本のホテル、レストラン、食品小売店などに販売しています。同社はFAXで送られてくる注文書の処理のために、2012年7月からSmoothFirstを活用しています。その経緯と効果について、同社 システム課 課長 ヤン・サンシェーズ氏と同課 主任 野村佳世氏に詳しくお聞きしました。

導入の経緯

迅速に受注を処理するシステムが必要だった

Q：SmoothFirst導入の経緯について教えて下さい。

日仏貿易は1日300件のFAX受注があり、受注処理、在庫確認、配送指示といった受注関連の作業が業務のメインとなっています。注文は10時30分に締め、倉庫に出荷指示を出し、その日のうちに出荷しています。受注処理が遅れると出荷が翌日になりお客様にご迷惑をおかけすることになるので、迅速な受注処理が要求されています。

従来はFAX受信システムと文書管理システムを併用して注文書の管理を行っていましたが、その製品のサポートが終了することになりました。後継製品ではそれまで利用していた一部の機能がなくなり、処理スピードも遅くなることが分かったので、別の製品の導入を検討することにしました。

選定の理由

業務改善につながる機能の豊富さとカスタマイズ性を評価

Q：製品はどのような条件で比較検討しましたか。

従来から利用している機能と同等のことが実現できることと、業務の効率化が図れることという2つの視点で5製品を比較しました。具体的には以下の5つの条件で検討しました。

1. 処理スピードが速いこと
2. 受信FAXにコメントを入れて返信できること
3. 注文のステータス管理ができること
4. 検索機能が優れていること
5. 自動振り分け機能がついていること

比較した製品の中でSmoothFirstがこれらの条件を最も満たしていたので、採用することにしました。

Q：どのような点をご評価いただいたのでしょうか。

業務改善につながる機能が多く搭載されていたことと、当社の利用形態に沿うようにカスタマイズできることの2点を評価し、SmoothFirstを採用しました。SmoothFirstは標準搭載機能が豊富だったためカスタマイズも最小限ですみ、導入コストも抑えることができました。

導入効果

受注件数は増加しても、従来のオペレーター数で対応可能

Q：導入してどのような効果がありましたか。

SmoothFirstを導入して、業務の効率アップとクオリティーの均一化が実現できました。
業務効率アップの要因は、ステータス検索が簡単にできるようになったこと、FAX受信した注文書が自動振り分けされることが挙げられます。従来は文書管理ソフトにあった付箋機能を使って注文書

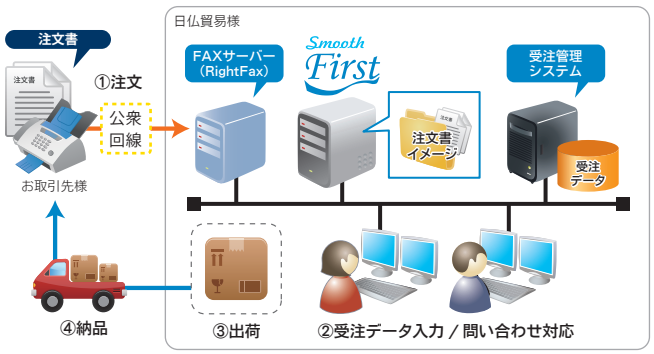
データの入金待ちや入荷待ちといったステータスを管理しておりました。しかし、ステータスを確認するには注文書データを1つずつ閲覧する必要があり、手間がかかっていました。SmoothFirstは検索機能が優れているので、ステータスを検索してすぐに必要な注文書データを表示させることができます。また、以前は注文書の内容を確認して手動でオペレーターごとにフォルダへ振り分けていましたが、SmoothFirstはFAX受信時のナンバーディスプレイ情報で自動振り分けされるので手間も省け、振り分けミスもなくなりました。
SmoothFirstのおかげで、受注件数は導入前より増えていますが、業務の効率化により導入前と同じオペレーター数で対応できています。

Q：クオリティーの均一化について教えて下さい。

SmoothFirstを導入してお客様ごとの情報が社内で共有できるようになりました。また検索性が上がったため、お客様からの問い合わせに誰でもスピーディーに対応できるようになりました。

従来はお客様の個別情報は担当のオペレーターにしか分からず、担当者が変わると対応が変わってしまっていましたが、SmoothFirstはコメントとして残せるので、到着日が休日になるときは配送日を変更するなど、お客様の事情にあわせた対応が誰でもできるようになりました。

また、注文内容についての問い合わせ対応も均一化できました。従来は注文内容の確認をするために基幹システムと文書管理システムの両方を操作する必要があり、オペレーターによって対応スピードが異なっていました。SmoothFirstは簡単に検索できるので、初心者でも熟練者と同じようなスピードで対応しています。



Q：SmoothFirstへの評価を教えて下さい。

オペレーターからは画面が見やすく検索スピードも早いので、問い合わせ時にすぐに必要なデータが見つかると好評です。
システム部門は、SmoothFirstが安定稼働している点を高く評価しています。

導入時の工夫

テンプレート登録と自動返信機能で効率化を図った

Q：導入にあたって工夫した点があれば教えて下さい。

インストール時に、返信時によく利用するフレーズをテンプレートとして登録しています。ワンクリックで必要なフレーズを選べるので、返信効率も上がりました。

また、注文書の受信確認を必要とするお客様に対しては、自動返信機能を使って受信した旨を連絡するようにしています。お客様も安心できますし、私たちの手間も減りました。

今後の展望と期待

他の業務や食品や飲料を扱うグループ会社にも展開

Q：今後の取り組みと今後の期待について教えて下さい。

現在は日仏貿易での受注業務のみにSmoothFirstを導入していますが、今後は他の業務や食品や飲料を扱う子会社や関連会社にも展開できればと考えています。
SmoothFirstは、FAXだけでなくメールで受信したデータも一元管理ができるようになればいいですね。今後も機能を増やして、さらに使いやすいシステムにしてもらえることを期待しています。今後ともよろしくお願いいたします。

ユーザーデータ

NICHIFUTSU BOEKI

日仏貿易株式会社

設　　立：1954年5月31日
資　本　金：1億円
U　R　L：http://www.nbkk.co.jp
事業内容：食品、食品原料、飲料等の輸入販売
子　会　社：ユニオンリカーズ株式会社、カルネ株式会社、フランステセール株式会社
関連会社：セティ株式会社、セティ・メディカルラボ株式会社、セティカンパニーリミテッド

取材日：2012年11月20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。