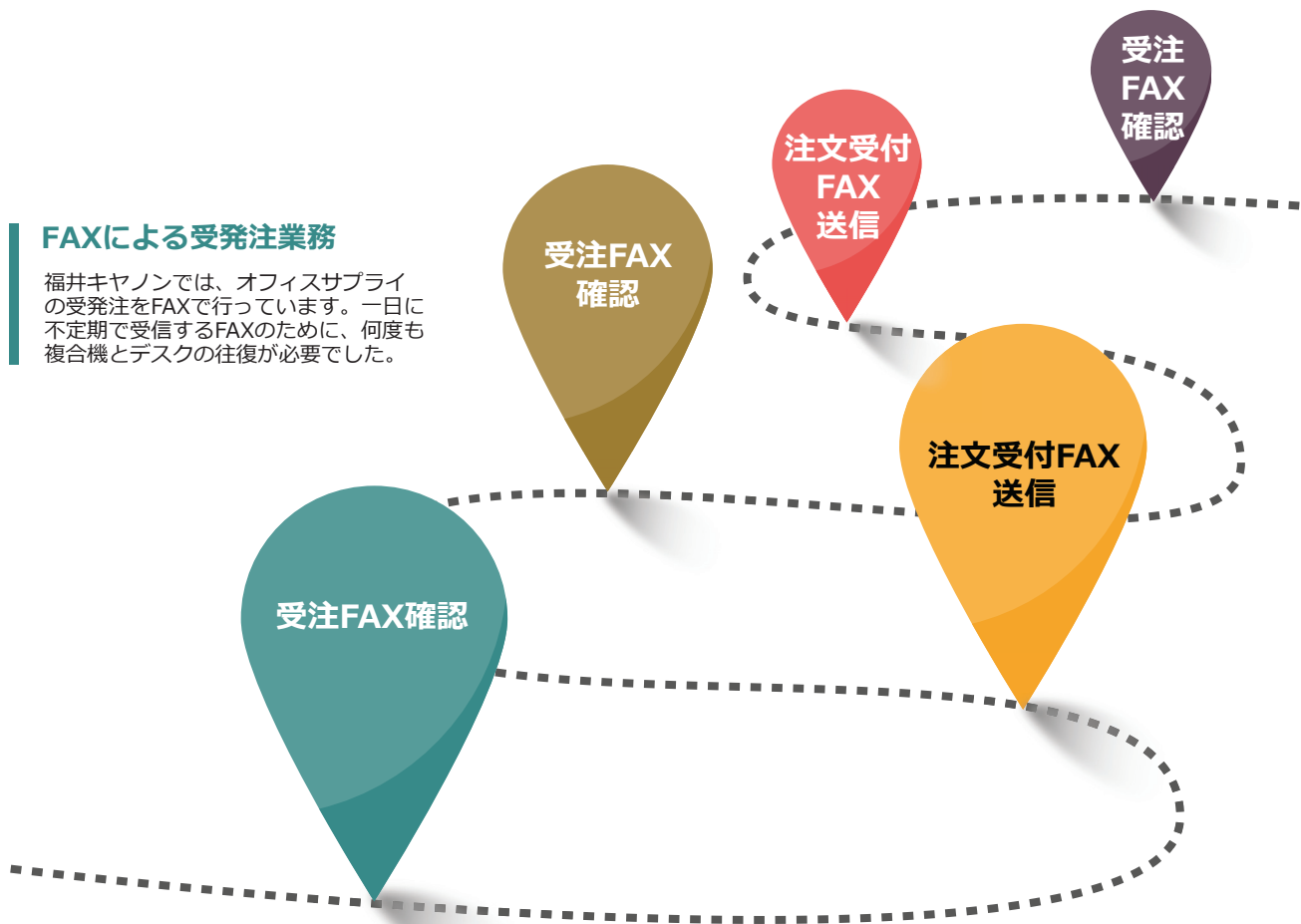


ドキュメントソリューション による受注業務の効率化と 発注業務のクオリティ向上

FAXによる受発注業務

福井キャノンでは、オフィスサプライの受発注をFAXで行っています。一日に不定期で受信するFAXのために、何度も複合機とデスクの往復が必要でした。



▶ 同一業務フローが一日に何度も発生する受発注業務

導入前の課題

■ コストを削減したら、業務効率も低下するという落とし穴。

福井キヤノン自社導入事例「キヤノンカラー複合機機能活用アンケートによる有効活用支援」でもご紹介した課題の一つに「受注FAXをPCへ転送する機能」がありました。

これは、コスト削減と受注FAXの紛失防止が期待できる機能であり、受発注業務担当者は、一日に何度も複合機まで往復するために業務効率が悪く、発注後はお客様へFAXで返信する必要がありますが、誤送信することもありました。そのためFAXを使用した受発注業務を行っているお客様にとって最適な提案と考えられていました。

しかし、データ化された受注FAXを販売管理システムなどに受注登録する作業を実際に行ってみると、PCの画面上で受注FAXデータと発注システムを両方開きながら入力しなければならず、ペーパーレスによりコスト削減や紛失防止につながるものの、業務効率という視点から見ると、狭い画面の中で作業することが逆に業務効率を低下させる可能性があることに気づきました。

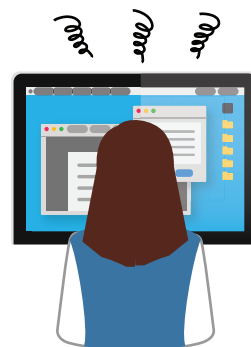


導入の経緯

■ 「変えたいけど変えられない」そんなお客様のご要望に対し、解決策は本当はないのか？

福井キヤノンでも、FAXでの受発注を行っており、受発注業務の担当者は、お客様からの注文FAXを受信するたびに複合機まで取りに行き、システムに入力していました。また入力が済んだら発注済の押印をして、お客様にFAXで返信しなければならないため、何度も複合機まで往復していました。

何度も複合機まで往復することはFAXでの受発注件数が少なければ課題に感じることはあまりないかもしれませんが、しかし、受発注件数が多いお客様先や受発注が集中する時期には、業務効率も低下するとともに身体的に負担が大きい状況であることは容易に想像できます。かと言って、ペーパーレス化を導入しても、PCの狭い画面上に受注FAXデータと発注システムの二つの画面を開きながら見づらい画面の中で作業しなければならず、スムーズに業務を進めることができません。



■ ペーパーレス化によって変化する業務フロー、その先に新たな課題が・・・。

私たちICTスタッフは、商品にコスト削減の効果が期待できる機能があると、決してお客様にとってデメリットにはならないと考え、お客様に当たり前のようにご紹介してまいりました。しかし、このような商品機能中心の考え方では、業務効率さが下がり見えないコストが増え、最終的にはコスト削減につながらないことに気づくこともできず、結果的にお客様のお役に立つことはできません。

そこで、お客様にとって本当の課題は何か、自分たちの提案通りに使ってみて本当に役に立つのか、社内の基幹部門ICTスタッフと支援部門スタッフが、お客様先でも想定される業務フローの中で商品を実際に活用し、社内業務フローの見直しと改善を行いました。さらに、商品を導入することで変化した新しいワークフローの中で、新たな課題が生じていないか、改善すべき業務はないかなど、先を見据えた課題の抽出活動も行いました。

改善前のフロー

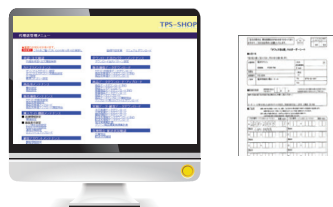
① FAX受信時、複合機まで注文FAXの確認に行く。



デメリット

- ・注文FAXかどうかは見なければわからないので、受信したら、毎回複合機まで確認に行く。
- ・注文時間が決まっているので、受信したらすぐに確認する必要がある。

② デスクで注文FAXを見ながら、注文システムに代行入力。



デメリット

- ・件数が増えると負担も増えるため、入力ミスが発生しやすい。

③ 入力ミスがないか、ダブルチェック。



デメリット

- ・ダブルチェック担当者がチェックを忘れることも。

④ 注文完了通知を確認。



⑤ 注文受付印を押印後、お客様へFAX返信。



デメリット

- ・FAXの誤送信
- ・複合機とデスクの往復による身体的負担

改善後のフロー

① せいとんFAXにより、注文FAXを自動振り分け。ImageWare Desktopのフォルダ監視でPC画面にポップアップ通知。



メリット

- ・注文をリアルタイムで処理できる。
- ・何度も複合機まで確認に行く必要がない。

② 見やすいデュアルモニターで、注文システムに代行入力。



メリット

- ・座ったまま処理可能なため、効率上がり、身体的負担は軽減。

③ ポップアップ通知により、チェック担当者が確認後、発注。



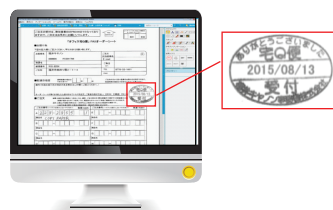
メリット

- ・チェックの漏れがなくなった。

④ 注文完了通知を確認。



⑤ ImageWARE Desktopにより、電子承認後、ボタン一つで発信元番号へFAXを返信。



メリット

- ・発信元番号に返信するため、誤送信無し。
- ・複合機とデスクの往復による身体的負担軽減。

導入後の効果

電子化による**コスト削減!**

デュアルモニタによる**業務効率向上!**

業務フローのすべてが画面の中で完了するため、**複合機とデスクの往復による身体的負担はゼロ。**

受発注業務の改善効果

スピードアップによる業務効率の向上・スキルアップによるCSの向上

- ✔ ポップアップ通知で、リアルタイムで受信し、受発注処理が可能なので、業務効率が向上した。
- ✔ 複合機とデスクを往復による業務効率の低下や身体的な負担が軽減された。
- ✔ 自社で活用して理解が深まったため、お客様に対しても業務に沿った提案ができるようになった。
- ✔ 電子化されてもファイル名を見れば、誰が処理した文書か判断できる。
- ✔ 注文完了のFAXをお客様に送信する際にも、image WARE Desktop（アドレス帳）を活用することで誤送信の危険性がなくなった。

システム概要

キヤノンの複合機ソリューション「ImageWARE Desktop」と「せいとんファクス」を連携させ、紙文書中心のワークフローを一元管理し、新たに生じた課題をデュアルモニタを活用することで解決するソリューションです。

- ✔ 受信FAXを電子化してペーパーレス→コストダウン
- ✔ 電子ファイルを自動振り分け、電子承認、返信ができるのでデスクトップで業務を完了させることができる。
- ✔ FAX送信も発信元へ返信するため、誤送信なし。



導入推進担当

導入推進担当 S&S 第1チーム 松本 千恵

複合機などの機能を活用した部分的な業務処理の改善だけでなく、業務フローの改善によってFAX受注業務の効率化とコスト削減につながりました。社内で培ったノウハウをもとに、FAX受注業務の改善に限らず、お客様の業務改善のお役立ちをさせていただきます。
“なんとかならないかな”と思ったら、“まずは福井キヤノンへ”

