

エステー株式会社様



1946年、エステー化学工業所を創立以来、「世にない商品の開発」を実現し続け、2007年に現社名に。

「空気をかえよう」を企業スローガンに、消臭芳香剤、防虫剤、除湿剤、冷蔵庫脱臭剤、カイロ、手袋、業務用品など多岐にわたる分野で圧倒的シェアを誇り、日本の暮らしに革命を起こし続けています。ユニークなCMやシンボルのヒヨコマークも大人気。受注センターではシステム化により環境と人にやさしい業務を具現化しています。

「空気をかえよう」を企業スローガンに、消臭芳香剤、防虫剤、除湿剤、冷蔵庫脱臭剤、カイロ、手袋、業務用品など多岐にわたる分野で圧倒的シェアを誇り、日本の暮らしに革命を起こし続けています。ユニークなCMやシンボルのヒヨコマークも大人気。受注センターではシステム化により環境と人にやさしい業務を具現化しています。

導入システム

FAX受注支援システム (KYOEI FOOP)

FAX自動送信システム (KYOEI RFOP)



各分野に広がるプロフェッショナルなお客さまの多彩なニーズに応えるCTIソリューション構築。

情報伝達手段としてFAXの重要性を再認識

ご導入いただいたのは、エステービジネスサポート株式会社。『消臭力』『ムシューダ』『脱臭炭』『ドライペット』『米唐番』など数々のヒットブランドを持つ、エステー株式会社のグループ各社の受注・物流業務を担っている会社です。取材にご協力いただいた



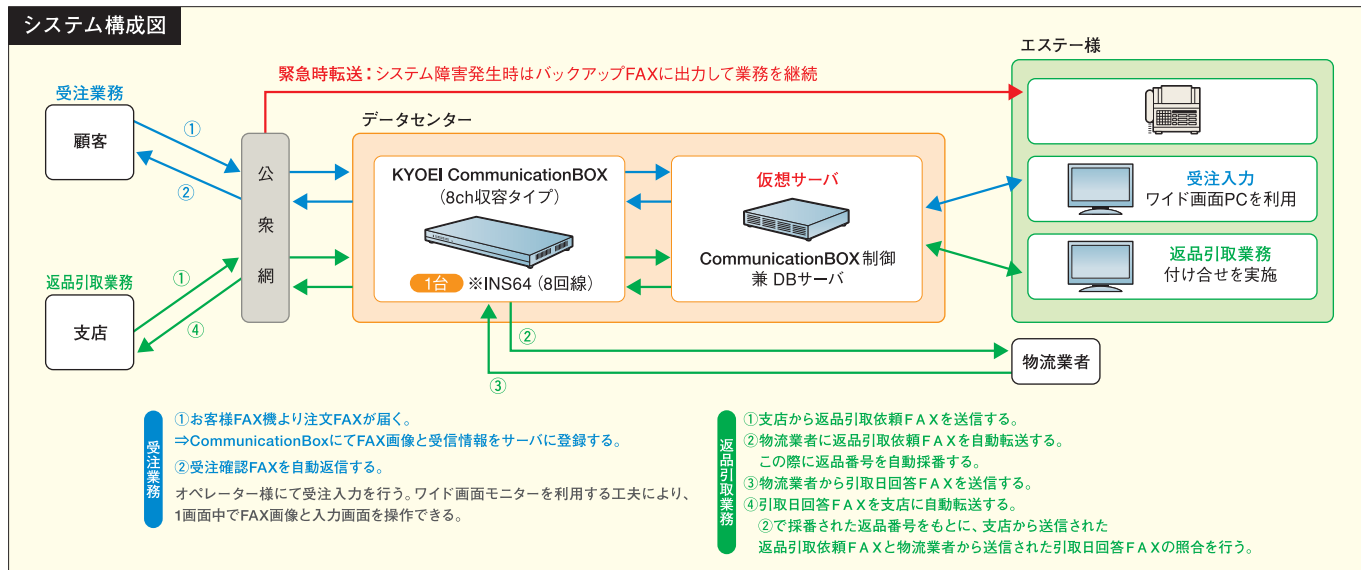
エステービジネスサポート株式会社 シェアードサービス事業部 事業部長 箱守 直人さん
 エステービジネスサポート株式会社 ロジスティクスサービス事業部 早乙女 雄二さん
 エステー株式会社 経営管理部門 ITグループ 平山 剛さん

のは、エステー株式会社 経営管理部門 ITグループの平山剛さん、エステービジネスサポート株式会社 シェアードサービス事業部事業部長の箱守直人さん、ロジスティクスサービス事業部の早乙女雄二さんです。

「他社に先駆けてオンライン化に取り組んできたエステーのオンライン発注比率は94%。ただし、エステーのグループ会社には、産業用商品や作業用手袋などを扱う会社、カーケミカル商品などを取り揃える会社などがあり、全国に広がる取引先ではオンライン発注比率が20%でとどまり、FAXで

の発注がメインとなります。オンラインに切り替えられない受注処理の業務効率を上げる手段として注目したのが、FAX受注支援システムでした」と語るのは、箱守さん。箱守さんは、すでに導入している他社を見学するなど、現場での活用実態をリサーチ。2009年、自動返信、返品引取FAX、緊急時転送を含んだ構成にてFAX受注支援システムを導入されました。

システム構成図



導入後もカスタマイズを重ね、 作業効率をアップ、経費を削減。

導入後、コストもスタッフの負担も削減

FAX受注システム導入の結果は、期待を超えるものでした。最も変化したのは、スタッフの方々がほとんど席を立たず、着席したまま、あらゆる業務をひと繋がりですぐに処理できるようになったことだそうです。

「朝10時半までに届いた注文は、翌日に届けるのが原則。導入前は、いちいちスタッフがFAX機まで注文書を取りに行き、急いで入力担当者ごとに仕分けして入力する。それを決められた場所に置き、他の人がチェックする。

その後保存と、煩雑な流れがあり、朝はてんやわんやの状態でしたが、一新されました。最も画期的だったのは、お客さまからの問い合わせに、キーワード検索で瞬時に対応できるようになったこと。それまでは、紙の受注書をめくって探していたのですから。指定された発注書を1年分のデータの中から一瞬で出せるようになったので、内部統制の面でもメリットが大きいですね」と、箱守さん。

基幹システム入力時に自動振り出しされた受注番号と取引先コードをFAX受注支援システムに入力することにより、基幹システムの受注データとFAX発注書が結びつき、スムーズに業務を処理することができるようになりました。

また、ナンバーディスプレイの電話番号で自動的にお客様のコードを取得、さらに出荷



◆実際の現場で使用されている「ワイド画面PC」。効率的な入力作業が可能です。

したことをFAXで知らせるリファックス業務もシステム化。それについて早乙女さんは、「例え数行でも、毎回手書きしてFAXするのはたいへんな手間です。画面上の定型文を貼って返信すれば、自動的に先方にFAXが送られるようになりました。作業効率が格段にアップしました。」と語ります。

ペーパーレス化による目に見えるコスト削減は、年間100万円近く。作業時間は約15%短縮されました。

紙の文化が定着

エスティービジネスサポートにFAX受注支援システム導入が導入されたのは2009年ですが、立案から導入までに、3年の時間を要しました。その理由の一つは、オンライン化が進んだエスティーでも紙の文化が定着していたからです。それはFAX出力された発注書に手書きでコードや情報を記入し、受注入力後に基幹システムから出力されたチェックリストと紙のFAX発注書を照合チェックするという煩雑な作業でしたが、紙ならではの使いやすさがありました。

現場の担当者は画面だけで行う入力とチェック作業に不安を感じてなかなか納得いく形で導入することができませんでした。そのため最終的には全体最適を考え、担当者を説得して導入に至りました。

万全のバックアップ&サポート体制

実は、エスティービジネスサポートでは、最初から協栄産業のシステム導入を予定していたわけではありませんでした。

「企業見学で使われていたのは、別の会社のシステムだったのです」と語るのは、箱守さん。何社か検討した結果、協栄産業を選んでいただきました。「理由は、あらゆる角度から当社の立場に立って考え、独自のソリューションを提案してくれたからです。導入前の検証をはじめ、導入後もSEさんや営業さんが



随時、現場の声を汲み取って修正したり、サポート体制もしっかりしていました」ハード面、ソフト面、そして人間的なハード面でも信頼いただけたなら、とても光栄なことです。

危機管理にも対応、働きやすい職場へ

2013年4月には新たな本社が竣工し、引越を機に、受注のFAXサーバーをデータセンターに移動させました。平山さんのお話では、「FAXサーバーは作業場所の近くにあるほどレスポンスが早い。表示が遅れると、それだけ仕事に支障が出ます。でも、いざという時のリスクは大きい。それについて相談したら、仮想環境で動かすことが可能であるとのことで、検証してくれました。体感できる誤差もなく、レスポンスに問題がなかったので、安心して移行しました。東京で何かあっても、他からデータセンターにアクセスして対応できるので、リスクマネジメントにとっても有効な手段ですね」

現在は、当初2つ並べていたモニターを、ワイド画面の1つのモニター内で、左右2画面表示できるように移行中。わずかなずれがなくなることで、スタッフの負担が解消されたそうです。「空気をかえよう」を企業スローガンに掲げるエスティーグループ各社の、世にない商品を開発し続ける創造力あふれる事業展開に、協栄産業のCTIソリューションが少しでもお役に立てれば幸いです。

製造・開発元



エレクトロニクス分野を通して
夢とゆとりのある社会の実現に貢献します。

協栄産業株式会社 <http://www.kyoei.co.jp/solution/>

本社

住所 〒150-8585 東京都渋谷区松涛2-20-4

ソリューション第一事業部

住所 〒143-6565 東京都大田区平和島6-1-1 TRCアネックスビル

TEL 03-3767-2345 FAX 03-3767-2318 E-Mail cti@kyoei.co.jp

※本書記載の製品名は、各社の商標または登録商標です。 ※仕様は予告無く変更されることがあります。