

東亜合成株式会社 様



1942年創業。前身は、福澤諭吉の娘婿で電力王として名高い実業家・福澤桃介が設立した矢作工業。'62年日本初のアクリル酸エステルの工業化に成功し、アクリル事業へ進出。基礎化学品、機能材料製品、樹脂加工製品など広範囲に扱う化学メーカー。開発から廃棄まですべてのライフサイクルにわたるレスポンシブル・ケアに取り組んでいる。

導入システム

FAX受注支援システム (KYOEI FOOP)



月10万枚を超える紙やトナーカートリッジの消費・・・ 業務・経費・スペースなど多方面での合理化を果たす

緊急課題は受注センターの合理化

トップブランドとして世界に流通する瞬間接着剤「アロンアルファ」でお馴染みの東亜合成株式会社。でもこれは製品のほんの一部。今回の取材にご協力いただいた業務部SCMセンター長の加藤勝さん、同



業務部SCMセンター長
加藤 勝さん



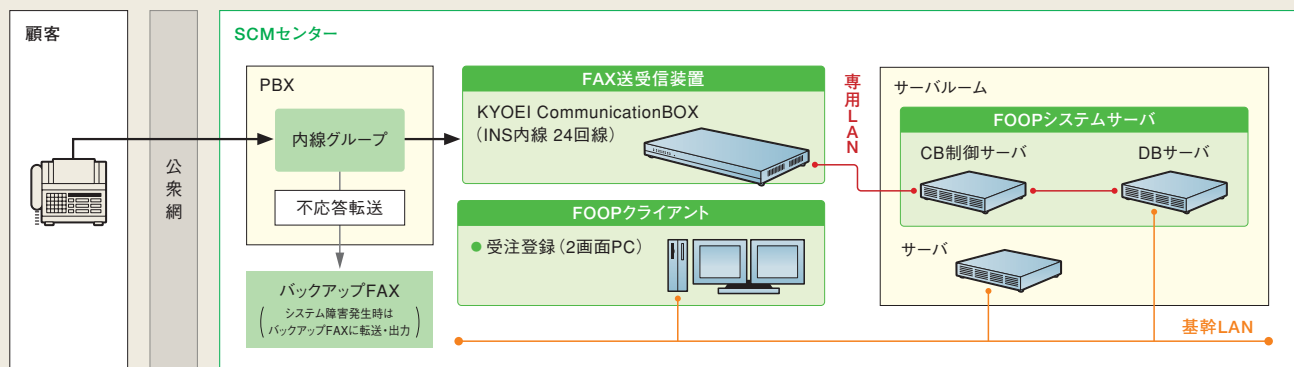
業務部SCMセンター主事
前田 哲さん

SCMセンター主事の前田哲さんのお話を伺うと、石けんの原料や紙・アルミの製造工程で使われる苛性ソーダをはじめ、アクリル酸エステル、またそれぞれから派生するさまざまな誘導品、クリーンエネルギーとして注目される水素など各種の工業ガス、樹脂材料など、実に幅広い分野で使用される製品を製造・販売しています。そのため、受注センターの仕事は、一般消費財のメーカーとは異なりとても複雑で、しかも膨大。さらに受注だけでなく毎日の発注業務も多大となります。

協栄CTIソリューションを導入する以前は、受注センターだけでも、毎週2万5千枚もの用紙が必要でした。1日中休むことなく、

注文書が次々とFAXからプリントアウトされてきます。その数は1ヵ月にすると10万枚以上。さらに、それに伴う大量のトナーカートリッジも毎月消費され、その費用は年間で200万円を超えるほど。経費面だけでなく、その廃棄も問題となります。FAX受注支援システム導入のきっかけは、業務・経費・事務所のスペースといった面での合理化でした。業務面における受注情報の共有化、電子ファイリングによる作業性の向上、また、経費面における紙、トナー代の削減。事務所スペースの面では、担当者ごとに配置していたFAX機の台数削減、書類の保管スペース削減を、いっきに達成できると期待しました。

システム構成図



標準仕様からカスタマイズして必要な機能を追加 オリジナル仕様でパワーアップするFAX受注支援システム

“人”と“業務”双方をマルチ化

東亜合成株式会社、現在の受注センターのスタイルをスタートしたのは2001年。それまで各事業所で行っていた受注業務を、東京本社5階に一括化し、業務の合理化を図りました。受注業務担当者1名に1台のFAXを設置し、マルチに業務をこなすことで、それまでの受注業務を円滑にすることが目的でした。

「確かにこれで“人”はマルチ化できました。でも、業務はマルチとはいかなかったのです」と、加藤さんは当時を振り返ります。

「5階まで月に10万枚の紙を運び、またそれを捨てるために1階へと運ぶ。受注書を保管するために、ファイリングの作業も発生する。さらに保管場所も必要となる。あらゆる面で無駄な仕事が多すぎるんです。そこで、紙自体をなくしてしまえばいいんだと考えたのです。ペーパーレス化すれば、それに伴いかなりの作業が削減できます。同時に、設置したFAXの場所でオペレーターの動きが制限されるという問題を解決すること、業務上でもいろいろな面で柔軟に対応できるようにすること、経済面でもかなりの経費をカットできることを条件に、もっと合理的な方法はないだろうかといういろいろリサーチした結果、協栄産業のFAX受注支援システムを選んだのです」。



◆実際の現場で使用されている「2画面表示システム」。効率的な入力作業が可能です。

DMなど協栄産業からの営業活動、さらに他社と比較検討した結果、ベストはこれだと評価した加藤さん。「コミュニケーションボックスを製造していることや、多数のカスタマイズ実績…これなら心臓部における知見は確かなものだ」と判断し、信頼できると思ったのです。受注業務では寸時のダウンも命取りになる。どういった問題やトラブルに対しても即座に対応してくれる会社でないと、常に不安がつきまといまさら。実際、以前に他のシステムで導入したFAXサーバーは、さまざまな障害が出て、その都度業務に支障をきたしてしまいました」と、語ります。

そして、いよいよFAX受注支援システムの導入。前田さんが窓口となり、実際に受注業務を担うオペレーターの方々の要望をまとめ、弊社の開発担当スタッフ及び営業マンとの間で、よりベストな環境づくりがスタートしました。

業務に合わせた開発の柔軟性を評価

加藤さんは、「担当者が不在でも、別の人間がかわって受注処理ができるところが、何よりも業務の合理化につながっています」と、FAX受注支援システムを評価されました。「導入前は、担当者がいないと、どこに受注書がファイルされているかさえわからず、お手上げでした。でも、実際の作業は皆同じ。グループの中で同じ運用をして統一すれば、担当者が席をはずしていても、かわりの人間が同じようにもれなく処理できます」。

実際、会社の始業時間前に受注変更の連絡が入り、担当者は不在だったものの、その場に居合わせた社員が即座に注文書番号を入力。受注変更の処理をし、難なきを



得たこともあったそうです。

さらに加藤さんは、カスタマイズに関しても高く評価されています。「標準形式のFAX受注支援システムを、わが社に必要な機能を追加するなど、協栄産業の開発スタッフが迅速・的確にカスタマイズしてくれたので、問題なく導入できました。とても便利になったし、人も業務も合理化できた。感謝しています」。

前田さんは、「ずいぶん勝手な希望を言わせてもらいました」と、導入を決めた当時を振り返ります。でも、具体的な要望を出していただくことが、理想的な環境を開発し創造していくための最短の道。「既製品でない、わが社にとって最も使い勝手の良いプログラムを開発してもらいたかったのも、無理難題を言わせていただきました。でも、その一つひとつにきちんと対応してもらえ、ひじょうに満足できる結果が出ています」。

FAX受注支援システム導入より、まもなく1年が過ぎようとしています。私たち協栄産業のCTIソリューションが、東亜合成株式会社のさらなる発展の一助となることができるよう、今後も随時サポートさせていただきます。

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>

本社

住所 〒150-8585 東京都渋谷区松涛2-20-4

ソリューション事業部

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 03-3767-2341 FAX 03-3767-2308 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。