

ペーパーレス化はコスト削減だけでなく、  
業務効率改善・コミュニケーション力強化を実現!!

- ペーパーレスファクス
- 文書管理

貴船商事株式会社 様

会社概要

会社名 : 貴船商事株式会社  
 住所 : 北九州市若松区  
 従業員数 : 15名  
 業務内容 : 法人向け工業用ガス、溶材販売  
 個人向けホームエネルギー販売  
 構成部門 : 営業・配送・業務  
 公式HP : <http://www.kifune-gas.co.jp/>



導入前の課題

導入の窓口となっていた業務部 部長の中山様を中心に  
お話を伺いました。

私の所属する業務部は、法人向けの工業用ガスや溶材の受発注  
業務を主に行っています。注文や見積依頼など、お取引先や仕  
入先とのやり取りは、以前は全て紙で行っていました。特に受  
発注業務はファクスで行う為、自席と複合機の間を一日何度も  
行き来します。また、見積依頼や受発注処理、納期回答など、  
一案件で何枚もの紙が発生していました。

更に終了した案件は取引先別に紙でファイリングしてしまっ  
たが、数ヶ月前に受注した商品に関する問合せへの回答に時間  
を要する事も多く、業務品質に課題を感じていました。

お客様の課題

- 受発注業務に工数が掛かっている
- お問合せ回答に時間を要している
- 紙中心の業務を改善したい  
(ファイリングの手間・保管スペース)

●案件対応の流れ



検討から導入までのプロセス

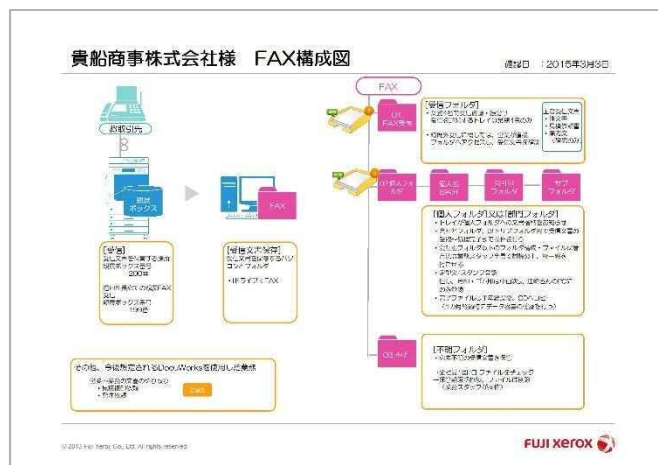
元々、ファクスとは紙で受信するものだという固定概念があり  
ました。しかしゼロックスの担当営業 櫻木さんからペーパー  
レス化から得られる業務効率アップ・コスト削減の提案を受  
け、この内容であれば、改善目標としている「リードタイムの  
短縮」「付帯業務の削減」が実現できると感じ、導入を決定し  
たしました。導入決定後は、ヒアリングシートを使用して運用  
方法を打合せました。

検討～導入のポイント

- 検討段階から実務スタッフが同席  
ゼロックスショールームに訪問し、実機操作を行いながら、  
提案内容が実現できるか判断
- 運用の打合せは現状のフローと照し合わせながら実施  
各フェーズに必要な要件を確認しながら、実務に即した運用ルー  
ル・フォルダを作成

直感的に  
操作できる!!

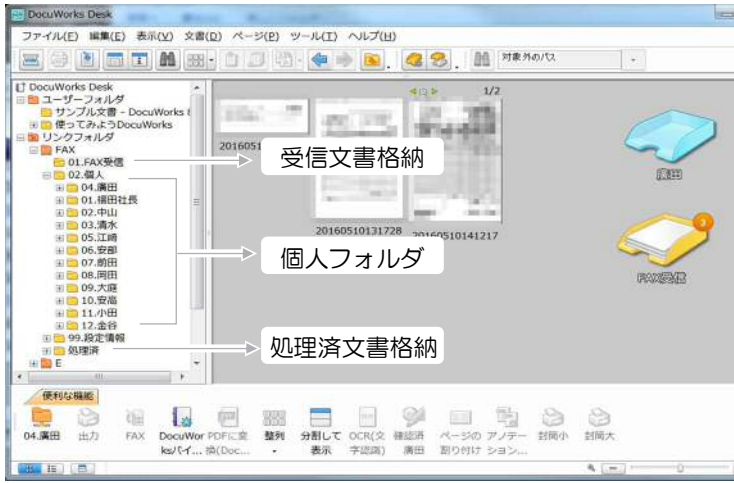
●打合せに使用したヒアリングシート



迅速・正確に文書を受け渡すためのフォルダ体系

以下はヒアリングシートを元に作成したフォルダとルールです。

● 導入当時のフォルダ体系



- 01.FAX文書
  - 受信文書の格納フォルダ
  - 受信確認は業務スタッフ4名で実施
- 02.個人
  - 個人宛に届いたファクスの振り分け
  - 営業⇄業務の発注依頼のやり取り
- 処理済
  - 処理完了文書保管先（月別・業務担当別に保管）
  - 保管は担当者が手動で移動
- E
  - 完了した案件は処理済フォルダに3ヶ月保管後、DVDへコピー
  - DVD（Eドライブ）内の文書を閲覧する際に利用

● 受発注時に利用するスタンプ

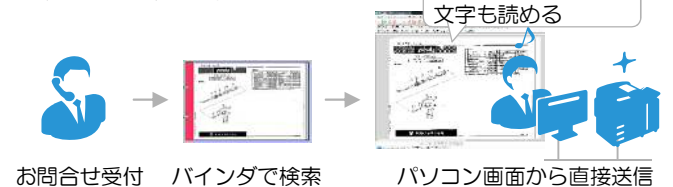


活用業務と改善ポイント

レスポンスタイム改善により、お客様満足度アップ

週一回ペースですが、取引先から部品図の送付依頼が入ります。以前は都度仕入先に図面の送付を依頼していましたが、入手までに半日～1日要していました。現在はDocuWorksのバイнда機能でメーカー別に管理していますので、直ぐに回答できるようになり、取引先の満足度も上がりました。

● 部品図面送付の対応フロー



改善ポイント

- お問合せに対するレスポンスタイム改善
- ズーム拡大表示による内容を容易に把握

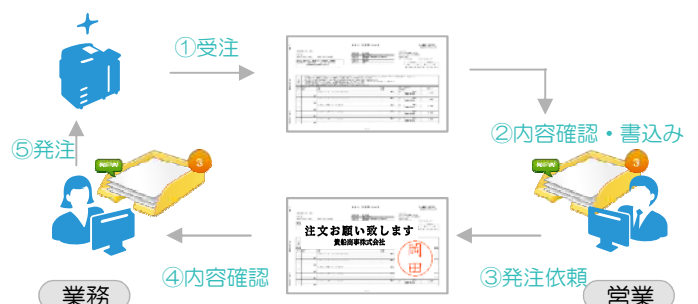
● 部品図面送信完了までに要する時間

導入前	半日～1日
導入後	数分 <b>即回答!!</b>
	約1/50に短縮!!

確実な情報伝達で発注ミス削減

注文書は営業が注文内容を確認しています。確認後、業務課へ正式に発注を依頼するのですが、以前は「口頭」で行っていました。しかし、口頭では正確に伝達できないことがあり、発注ミスが発生していました。そこで、ペーパーレスファクスの導入と同時に、トレイと書込みの機能を活用した営業～業務の発注依頼業務を開始したところ、円滑にミス無く処理を進めることができるようになりました。

● 発注依頼フロー



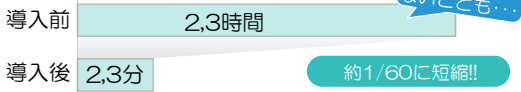
改善ポイント

- 社内コミュニケーション改善による発注ミス削減

電子管理により検索時間も1/60に短縮！

処理済の注文書は取引先別にフォルダを作成して管理しています。多い月で300件/社以上の注文が入ります。注文内容に関するお問合せは約5件/月入りますので、お待たせすることなく回答できるように、ファイリング方法も工夫しています。注文書のファイル名は「日付+商品名」にして、月別のバイндаに格納して管理しています。最近入った問合せは、「注文内容と納品物が異なる」という内容でした。以前であれば注文書を探すだけで2,3時間掛かることもありましたが、現在は2,3分で回答できます。

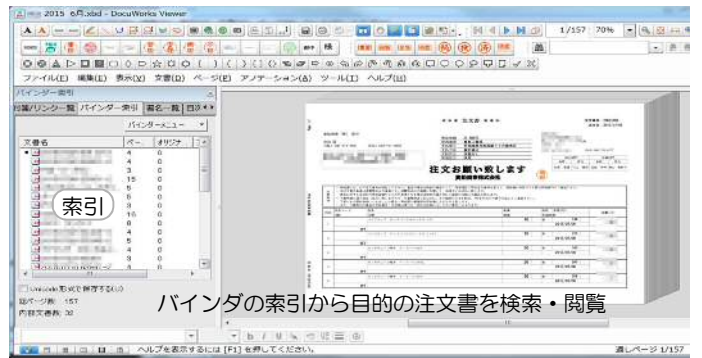
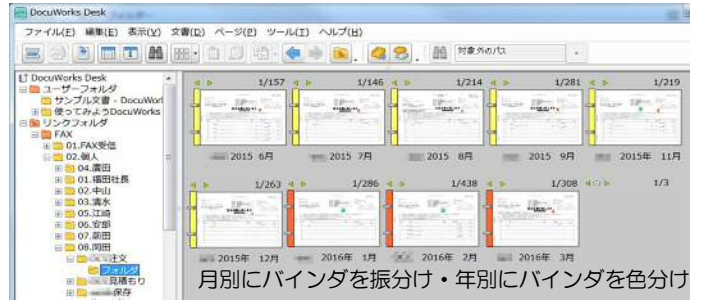
● 受注内容に関する問合せ対応時間



コスト換算：約▲15,000円/月  
2,000円/時間(人件費)で算出



● 注文書管理



改善ポイント

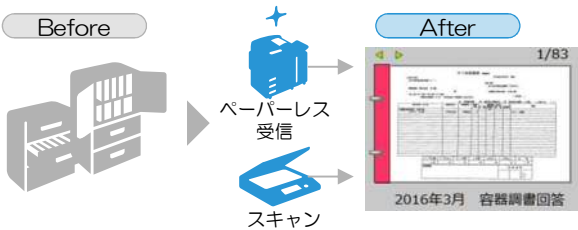
- 検索機能を使って、問合せスピードを改善

電子ファイリングで付帯業務を軽減！

法人向け工業用ガス販売に関わる多くの書類を電子化することができるようになりました。

まず、約100件の取引先へ郵送している「容器調書」という帳票に関してですが、これは取引先が内容確認後、捺印したものを返信していただいています。FAXで返信、もしくは容器の配送時に担当社が回収してきますが、これを全て電子化して保管しています。毎月発生する書類ですが、従来のようにスペースを圧迫することが無くなりました。

● 容器調書の管理

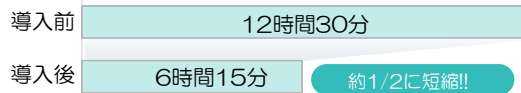


改善ポイント

- 電子化ファイリングでスペースの有効活用/ファイリングの手間削減

次に、ガス会社が発行する安全データシート(SDS)という書類に関してですが、最新の情報を取引先にお渡しすることを義務付けられています。今回の法改正に伴い、現在、取引先約250社分へ発送の準備を行っている最中です。SDSはガス会社が扱うガスの種類毎に発行されますので、全部で約50種類と膨大ですが、分かりやすく管理しています。以前は、紙でファイリングしていたため、取引先毎に必要なSDSをファイルから取り出してコピーしていましたが、現在は半分以下で発送の準備が完了できるようになりました。

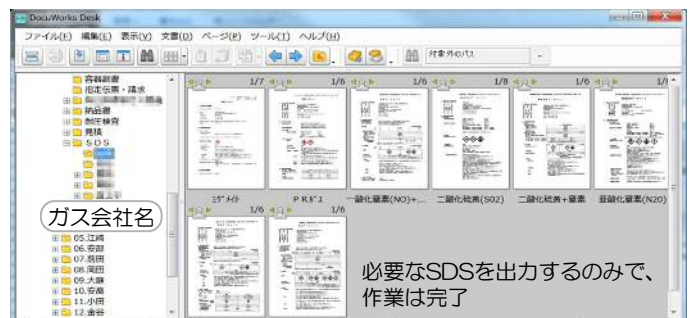
● SDS発送作業に要する時間(250社)



コスト換算：約▲12,500円/月

2,000円/時間(人件費)で算出

● 安全データシート(SDS)の管理

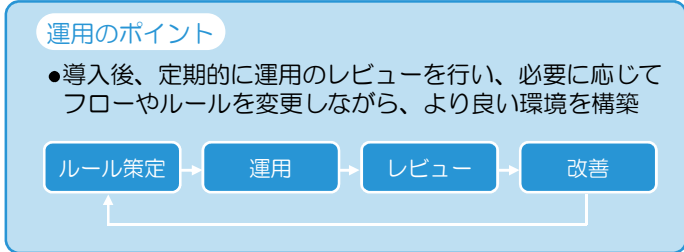




運用ルールの変更 「DocuWorksなら容易にフローの変更・修正が可能！」

導入後、暫らくしてから運用ルールを一部変更しました。導入当初は受信文書は業務部が確認を行い、各個人フォルダへ振り分けを行っていましたが、しかし、誤って別の社員のフォルダに格納してしまう…というミスが発生してしまった為、協議の上、社員全員が受信文書をチェックするフローに変更しました。宛先不明の文書については、業務課が受信フォルダに残っている文書をチェックして、全員に声掛けを行い確認しています。ですから、基本的には放置文書は発生しません。

● 変更したフロー



数値で見る導入効果



**削減実績**

- 使用枚数削減  
削減枚数 : 3,700枚 (46.3%削減)  
削減コスト : 31,450円 (@8.5で算出)
- 業務負担軽減(前頁2項目より引用)  
削減時間 : 13時間45分  
削減コスト : 27,500円

**TOTAL : 58,950円/月削減**

**削減ポイント**  
ペーパーレスファクス導入による使用枚数削減は勿論ですが、スキャニングとDocuWorksの多用により、コピー業務からスキャン業務へシフトされるようになったことが要因だと考えられます。また、ファクス送信に関しても、パソコンからの直接送信が全体の75%を占めており、「送信のための出力」が削減されたことが結果として表れています。

ペーパーレス環境導入に対する評価

当初はペーパーレスファクスのツールとして複合機とDocuWorksを導入しましたが、活用をイメージしやすい仕組みということもあり、社員全員が知恵を出し合って、ファクス業務以外でも活用するようになりました。この仕組みは弊社にとってなくてはならない存在です。少し表現がオーバーかもしれませんが、「DocuWorksと複合機が新しい社員として働いてくれている」感じですよ！各個人の業務効率が格段に上がったのは言うまでもありません。

先日、パソコン・サーバーの入れ替えを行ったのですが、作業中は紙運用に戻して処理しました。わずか2日間でしたが、一度ペーパーレスに慣れると、紙での運用は面倒ですね。早く作業が終わって欲しいと思っていました。

快適な環境で業務が遂行できるよう、今後も意見を出し合って行きたいと思っております。



取材にご協力いただいた社員の皆様  
左から 業務：清水様、廣田様、江崎様、中山部長  
営業：岡田様

**富士ゼロックス福岡株式会社**  
ソリューションサービス営業部 ソリューションマーケティンググループ  
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1-6-16 Tel 092-411-9100  
<http://www.fujixerox.co.jp/fox>

