

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、**業務効率の改善**

業種：卸売業・小売業（箸製造・販売）

企業名：株式会社はし藤本店（東京都台東区）

【従業員数：10名】

クラウド実践により、いつもの箸をいつもの量で見える化、共有化。

1 経営課題

- ・顧客数の増加により受注業務の負担が増大していること、電話や FAX、メールだけの受付ではなく、LINE、営業担当からの紙によるやり取りなど、様々な受注方法への効率的に処理することで、顧客数の増加により受注業務の負担増大にも対応し、社内の業務負担を軽減する。
- ・日常の受注発注業務での人為的なミスは、売り手・買い手双方とも回避したい共通の課題。

2 クラウド実践による課題解決

- ・取引先から受発注業務に係るクラウドサービスを紹介され導入した。その結果、クラウドに入力した受注情報は外出先からの確認が簡単にできるようになったとともに、これによりリモートワークを含む働き方改革も実現した。
- ・他の発注者も同クラウドサービスを利用することで、受発注業務に係るコストの改善が見込まれることから個別に利用拡大を図ったが、既存の顧客に対するシステムの導入のきっかけ作りが大変であった（クラウドに移行しても、電話・FAXに戻る例もあった。）。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：14年）

- ・株式会社インフォーマット BtoB プラットフォーム受発注ライト、BtoB プラットフォーム受発注

4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営トップ方針と全社一丸での推進運営。
- ・すでにほとんどの発注元のマスタ登録は完了し、まだ未導入の発注元でも手が上がれば受け入れ可能となっている。

5 実践事例の成果

- ・営業担当からの受注情報の見える化によって、営業担当による確認作業を大幅に軽減したほか、受注業務の属人化を是正することにつながった。
- ・2019年は、データ受注は約40%で、残りの約60%が電話・FAX受注となっている。引き続き受注業務100%に向けて働きかけを行う。