

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：運輸業・郵便業（国際複合一貫輸送サービス）

企業名：株式会社新栄組（和歌山県和歌山市）	【従業員：66人】
クラウド実践によりデリバリーミスが無くなり、出荷作業の迅速化で働き方改革を実現	

1 経営課題

- ・倉庫業の在庫管理業務では、膨大な「指示書類」のやり取りが、「紙」を媒体としてFAX、メール、電話により、顧客と当社、運送会社と当社、当社と作業部門の間で行われ、事務が煩雑となり、デリバリーミスを誘発し、顧客へのサービスが低下した。
- ・クラウドを活用して、複雑な在庫管理業務の効率化、ミスデリバリーの撲滅、顧客サービスの向上を目指す。

2 クラウド実践による課題解決

- ・クラウド上で在庫管理情報を「顧客」「配送会社」「当社」が共有するクラウドサービスを導入した。
- ・事業継続性の観点から、全国展開している倉庫業者がこの仕組みを導入すれば、災害等により機能不全に陥った倉庫を介さないで別の倉庫を利用でき、即座に宅配輸送が可能になる。また海外の輸出者もこのサービスを利用することで、円滑な物流環境を実現した。
- ・移行期は、正確さを期すために従来の在庫管理業務とクラウド上の在庫管理業務を三ヶ月ダブルで稼働させて問題がないかの確認を行ったが、その間在庫管理業務は逼迫した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：3年8ヶ月）

- ・株式会社宮崎エンジニアリング Web BondDesk

4 課題解決に向けた組織運営

- ・経営トップが導入推進を後押し。
- ・営業担当役員が顧客への説明と協力を依頼。
- ・倉庫担当者は顧客・配送会社へのプレゼンとオペレーションの説明を三度にわたって行い、事前テストを繰り返した（特に配送会社には、直接出向いて、実データと仮データを交えながら配送会社の担当者に対して目の前でオペレータしながら、約3ヶ月研修した）。

5 実践事例の成果

- ・在庫管理情報を「顧客」「配送会社」「当社」で共有することで、顧客は、在庫残高を確認した後に出荷指示ができ、適正在庫の確認が可能となった。
- ・また、配送会社に出荷指示が同時にできるため配送効率がアップし、それによりデリバリーミスが激減し、「指示書類」のやり取りが減り事務効率がアップした。
- ・定量的には倉庫関係者の残業時間が5%程度削減された。
- ・定性的には顧客のサービス向上に寄与し、最近は新規受注が増えている。