

IT化支援活動：中間報告

－株式会社 Y－

－S 株式会社－

報告の骨子

活動概要

IT化支援活動の一環として訪問致しました株式会社Yより、具体的な課題解決のご相談を頂きました。頂きました課題を題材とし、当社にて準備致しました仕組みを実業務の中で使用頂く「実証実験」を進めて参りました。実証実験における、経緯／成果／今後の進め方をご報告申し上げます。

また、同じく訪問させて頂きましたS株式会社において、「製品に対するファンの獲得／拡大」に関して注力されている実情を捉え、アンケートサービスに関する提案を差し上げました。その概要についてご報告申し上げます。

アジェンダ

----- Y -----

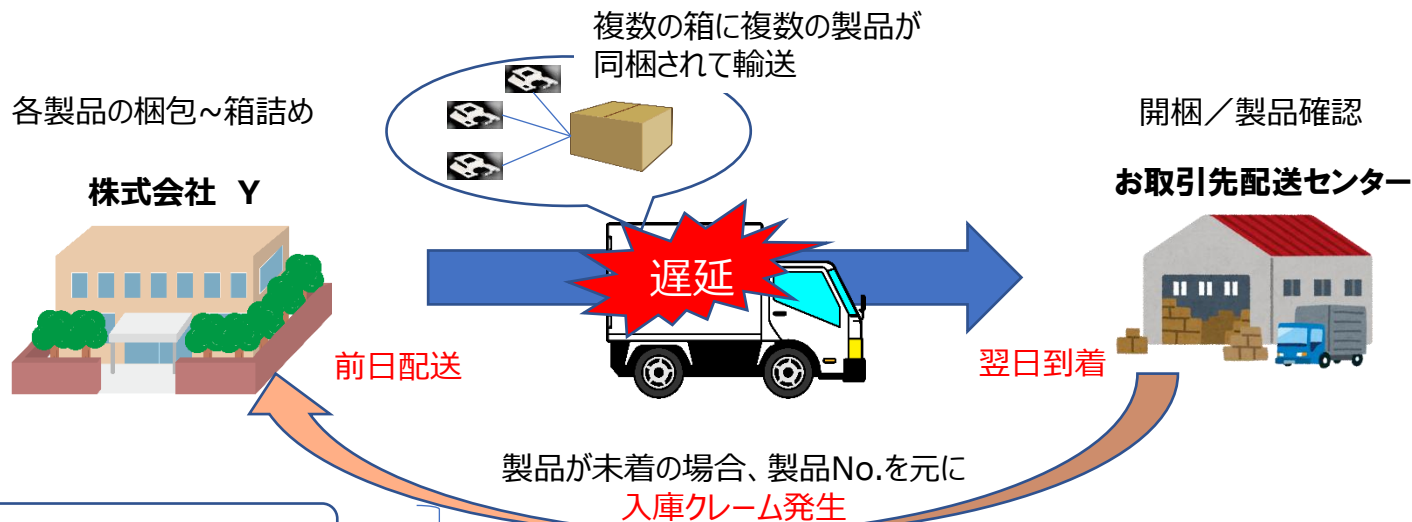
- ①課題
- ②IT化支援活動実績
- ③実証実験の内容
 - ・解決ターゲット
 - ・ご提供ソリューション
 - ・検証結果
- ④今後の進め方

----- S -----

- ①課題
- ②ご提案内容

株式会社 Y（金属加工）

現状課題：出荷時における品質担保／配送状況把握



どの箱にどの製品が入っているか不明

未着製品の所在が限定できない

運送会社への問い合わせに時間を要する

未着の理由が限定できない

お取引先に対して曖昧な回答しかできない

梱包ミス／発送ミスの可能性がある

発送作業品質向上
(お取引先からの評価向上)

入庫クレーム対応工数の削減
(出荷処理ご担当者負荷軽減)

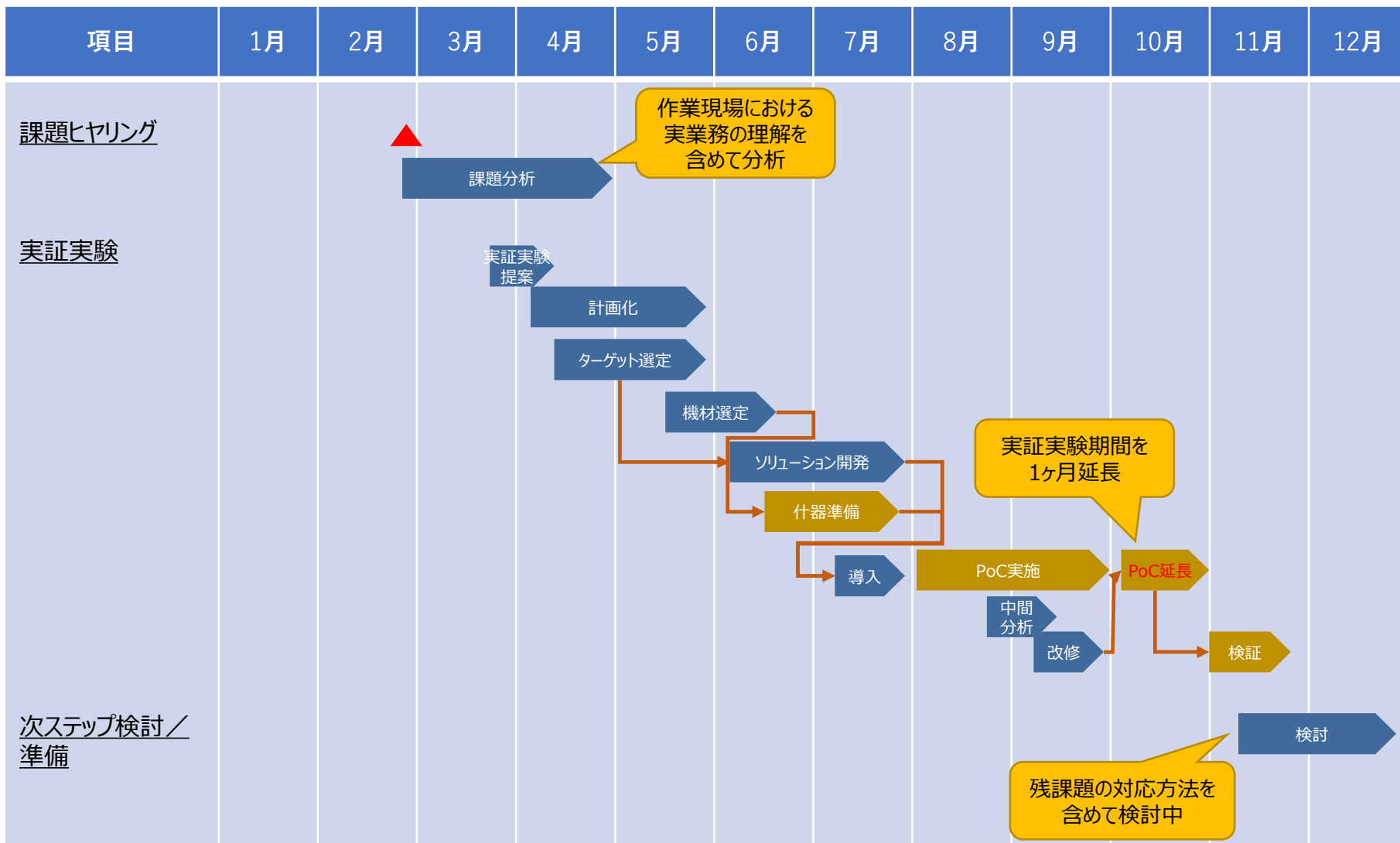
未着製品を所在を確認する術がない

配送センター内で紛失した可能性がある

製品が破損しているケースがある

原因が特定できない
※現状は発送元の責任にて対処

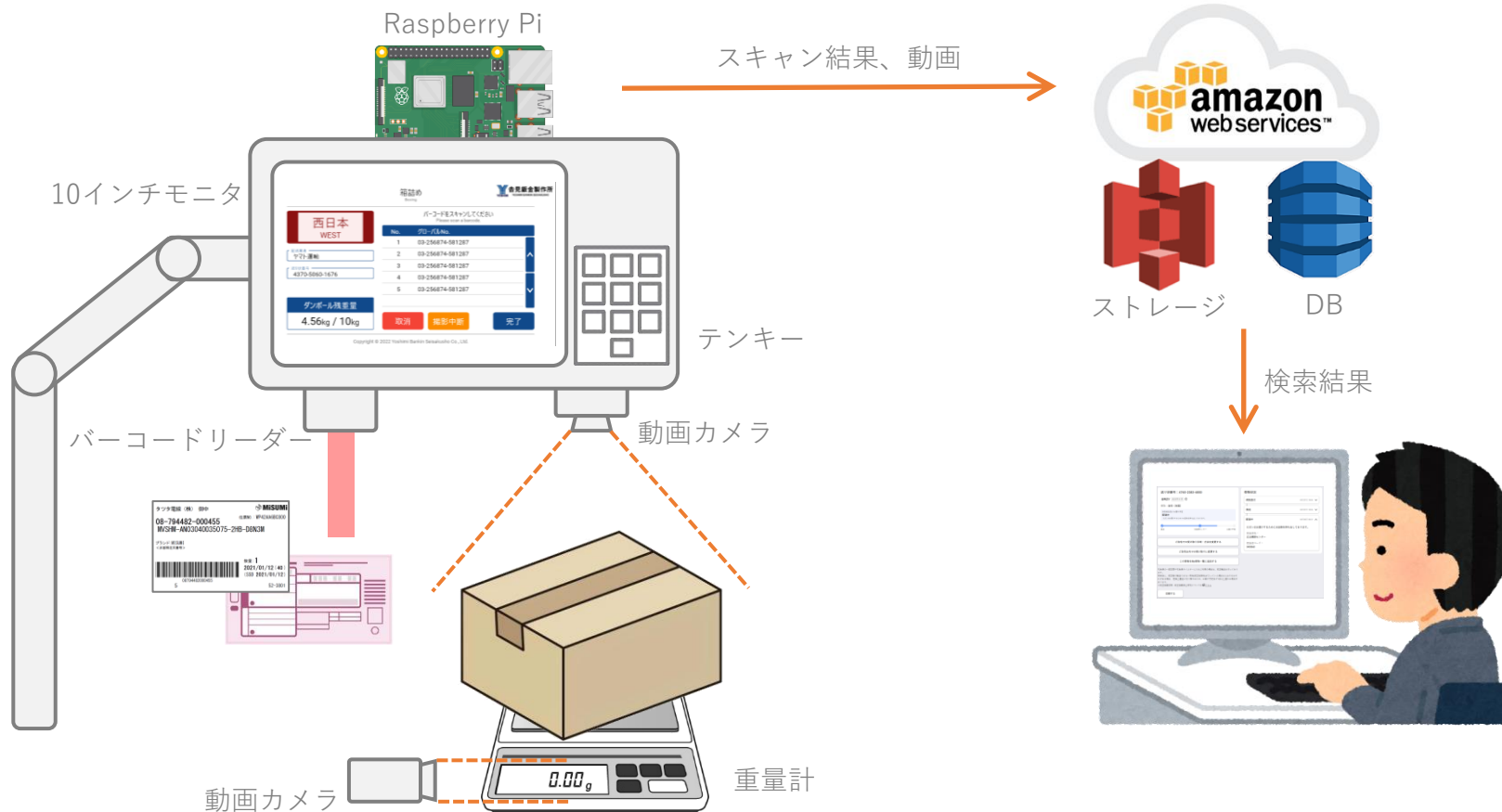
IT化支援活動実績



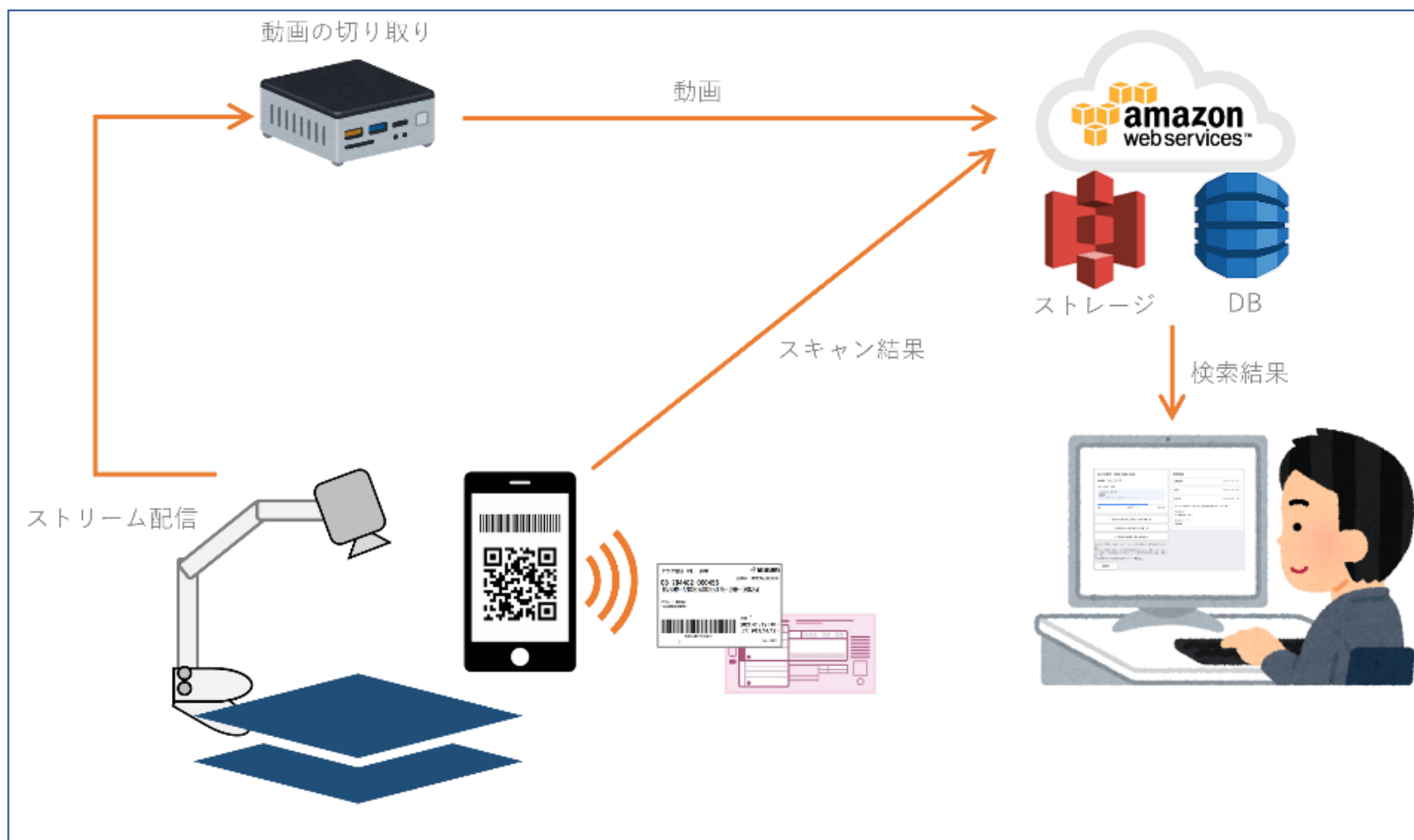
解決対象課題（ターゲット）

項目	問題	必要要件	解決策
1	遅配発生時に配送状況が不明	配送状況の迅速な把握	配送伝票に基づき各運送会社の配送状況追跡サービスとリンク
		お取引先に対する迅速な回答	箱詰め時に製品番号と配送伝票を紐づけ
2	重量超過による未配収の発生	箱詰め時の大幅な重量超過の防止	箱詰め時に重量計測
3	製品破損時に自社責対応の発生	箱詰め時の製品状況担保	箱詰め時の動画撮影
			箱内に梱包されている製品一覧の印刷

ご提供ソリューション (据え付け版)



ご提供ソリューション (スマホ版)



提供ソリューションに対する現場作業者の皆の声

遅配発生時に即座に
配送状況が確認できる

問題が生じた際に
その動画を是正に役立てる
姿勢を持ちたい

問題が発生していない手順を
共有するために使いたい

以前の作業に比べると
手間がかかる

画面を戻す操作に手ごわい
更に時間を要してしまう

自信を持って行っている
梱包作業の正当性を
示すことができる

お取引先から見ると
容易にクレームを出し
辛くなる効果も期待できる

動画に取られている事自体
プレッシャーを感じる

本人が感知していないところで
動画がやり取りされるのは
好ましくない



検証結果／成果

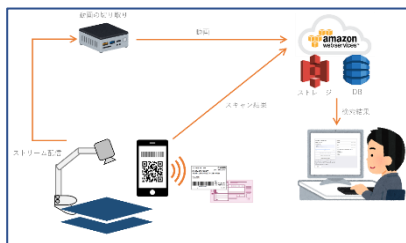
項目	問題	必要要件	成果
1	遅配発生時に配送状況が不明	配送状況の迅速な把握	お取引先に対して、 正確 な配送状況を回答可能に 回答（対応）時間が 1/5に短縮
		お取引先に対する迅速な回答	
2	重量超過による未配収の発生	箱詰め時の大幅な重量超過の防止	箱サイズ選択の煩わしさがあり、一旦保留
3	製品破損時に自社責対応の発生	箱詰め時の製品状況担保	製品破損のクレーム発生時に動画により 正常出荷を証明

Yにて現場作業者の皆を中心に今回事項頂いた仕組みの優位性をご確認頂き、継続的にご使用頂く判断に至る

今後の方向性

基本方針

- ・アプリケーション利用／開発に関してサブスクリプション契約を締結させて頂き、IT化支援サービスとして活動を継続する。



箱詰め対応の完成

- ・必要なハード構成の検討
→可動式環境の実現
- ・改修要件の整理
→操作性の向上
- ・改修～リリース



梱包作業対応

- ・要件の再整理とターゲット検討
- ・既存システム連携の検討
- ・システム構築～リリース



別工程対応

- ・適合工程検討
- ・実現性検証

IT化支援活動に対する声

社長

- 弊社としては、課題認識及び目指したい方向性が明確になっていたため、本活動にスムーズに入っていくことが出来たと認識している。一般的には「何をしていけばよいのかわからない」企業も多数存在する中で、IT活用に対する意思や目標が明確であったため「マッチング」の施策は非常に有難かった。
- 今後、「より競争力をつけていくためにIT活用を推進する」という方針の中で、継続的に支援してもらえることは、心強い。
- 机上論だけではなく、「現場」をしっかり見て確認しながら進めて貰えてよかった。現場作業者の意見／意思が最も重要であるため、今後も更に現場作業者と対話し意見を取り入れて進めてほしい。
(現場のキーマンも検討に巻き込み、目線を合わせながら進めていきたい)

システム管理 係長

- 今回検討した課題については現場からも要望もあり、タイミングよくスムーズに活動できた。
- 現在、IT化に関して何社か取引があるが、レスポンスや日常のサポート面では不安は否めない。そうした中で対応のレスポンスが良く、安心感を持って活動できた。
- 現場も見ながら適宜アイデアを提案して貰えてよかった。企業側の要求をそのまま対応するベンダーもあるが、「言われるまま」ではなく多くの意見を出して貰えたことで、気付きや発想を得ることが出来た。

S 株式会社（機械製造・販売）

課題：自社製品・ブランドのファンを増やしたい

経営者

世の中がコモディティ化が進んでいる中で、普通のものを安く売るのは当たり前の時代になっている
経済が右肩上がりではなく、消費者がどん欲に物を欲しがらる時代ではない中で、商品と体験が伴ったものを売る必要がある

経営者

企業や商品・サービスに愛着を持っているファンを増やすことで、安定的な経営に繋がりたい

現場

各部門「ファンベース」の捉え方に相違があり、顧客への対応方法に連携性がない（提供したい顧客体験が見える化&共有されていない）

現場

アンケートは実施しているが、手間はかかるし、取りっぱなしで改善に繋がっていない

ご提案 | 顧客体験（CX）の改善を支援するサービス

アンケートを活用してお客の声を収集・分析し、優先的に取り組むべき課題を特定して、顧客体験の向上を支援するサービスをご提案

