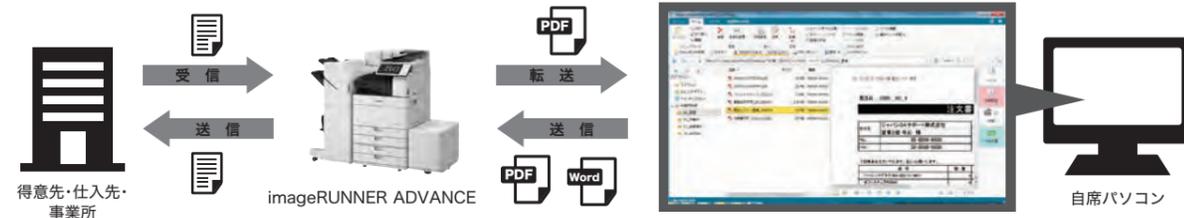


imageWARE Desktop

ファクス送受信がパソコン上でできるimageWARE Desktop
受信したファクスを取り込み、PDFファイルにするドキュメントマネジメントソフトウェア「imageWARE Desktop」。机の上の書類を整理整頓するように文書をパソコン上で簡単に一元管理でき、そのまま印刷することなく各担当者への仕分けや、加工・編集してのファクス送信(返信)も可能にします。またユーザーの好み通りにフォルダ分けして文書管理でき、保存文書の検索も容易なためBCP対策にも有効です。



幕張、大阪で実際の業務が体感できる「オフィスツアー」を実施中

キヤノンマーケティングジャパンでは、千葉と大阪の受注センターで「オフィスツアー」を実施しています。ファクス受注業務を効率化したい、imageWARE Desktopに興味がある、imageWARE Desktopを導入したいといったお客さまに、キヤノンマーケティングジャパンの受注センターが行っている実際の業務を見ていただきながら、キヤノンマーケティングジャパンが業務改善によって獲得したノウハウや解決策、導入効果を紹介しています。ご興味があるお客さまはお問い合わせください。

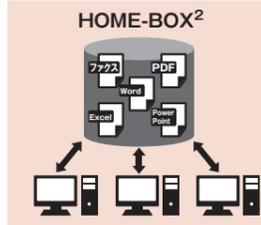
関連商品 HOME

HOME

効率的なビジネス環境と強固なセキュリティをもたらす「HOME」はセキュリティ、コミュニケーション(情報共有)、IT運用サポートを軸とする中小オフィスIT支援サービスです。月額課金型となっており、初期投資を抑えつつ多彩なメニューから最新かつ最適なソリューションを導入できます。

クラウドストレージ

imageWARE DesktopとHOMEの連携でワークスタイルを変革
imageWARE Desktopを、HOMEのクラウドストレージサービスと連携することで、受信したファクス文書を外出先でも参照可能に。無駄な待ち時間や移動時間を省き、お客さまへの訪問回数や面談時間を増やすことができます。



特長

1. パソコンが同一のネットワークに接続してなくても、HOMEを介して文書のやり取りができます。
2. スキャン文書や電子文書の操作をより便利にするDesktopの操作画面で、クラウド上のHOMEのデータへ簡単にアクセスできます。
3. データを安全なクラウド上に保存するので、災害やストレージの故障、オペレーションミスの削除からデータを守ります。
4. Desktopのライブラリーに登録したHOMEへ、ドラッグ&ドロップで簡単に文書を追加できます。

関連商品 せいとんファクス for MEAP ADVANCE

せいとんファクス for MEAP ADVANCE

受信ファクスを自動でかんたん整理する「せいとんファクス」は、ファクス業務のペーパーレス化と作業効率アップに貢献します。

特長

「imageRUNNER ADVANCE」の宛先表に登録されている顧客情報を参照し、ファイル名に登録名称・ファクス番号・受信日時・宛先表名・回線の情報を自動付与します。また転送先の共有フォルダ内に登録名称・ファクス番号・受信年月日・受信月・宛先表名・回線ごとのフォルダを自動生成し指定のフォルダに格納します。

導入事例 キヤノンマーケティングジャパン株式会社

ファクス受注業務の改善により、「業務の可視化」とともに「問い合わせ対応時間の短縮」を実現

Profile



キヤノンマーケティング ジャパン株式会社

所在地 : 東京都港区港南二丁目-16-6
 設立日 : 1968年2月
 資本金 : 733億300万円
 ※2016年4月1日現在
 業種 : キヤノン製品ならびに
 関連ソリューションの国内マーケティング
 従業員数 : 連結:18,214名 単独:5,159名
 ※2016年4月1日現在



ファクスの電子化で業務を効率化

複合機、プリンター、デジタルカメラなどキヤノン商品を販売するキヤノンマーケティングジャパンでは、ファクスによる注文は全体の約10%を占め、1日に約5,000枚の入力処理を行っている。従来はオペレーターがファクス機のある場所まで注文書を取りに行き、手作業で仕分けを行っていた。また、お客さまから注文内容に関する問い合わせを受けた際には、オペレーターは入力処理中の手を止めて該当する注文書を探し出して回答する必要があった。そこで、キヤノンマーケティングジャパンはドキュメントマネジメントソフトウェアの「imageWARE Desktop」を導入し、業務改善を推進。注文書の検索性向上によるスピーディなお客さま対応や、ファクス受注業務の可視化による人員配置の最適化など、業務効率化が一気に加速した。

課題

- ・お客さまから問い合わせを受けた際、注文書を探すのに時間がかかる
- ・受注処理のプロセスにおいて、どれだけファクスが滞留しているか把握できない

効果

- ・問い合わせ対応の時間が短縮され、工数削減と顧客満足度の向上が実現
- ・受注業務の標準化と可視化により、最適人員配置と部署間の協力体制が実現

●Canon、Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2016年10月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。



キヤノン ホームページ

canon.jp/solution

キヤノン 導入事例一覧

canon.jp/solution-case

●お求めは信用のある当社で

導入背景 01

業務フローの見直しと受注処理状況の把握が課題に

キヤノンマーケティングジャパンでは、法人顧客や販売パートナーから寄せられるキヤノン製品とその付属品、消耗品などの注文を、千葉と大阪の2箇所に集約した受注センターで受け付け、約130人体制で基幹システムへの入力処理を行っている。月あたりの受注件数は全体で約60万件だが、そのうちファクスなど紙による受付が約10%を占め、1日に約5,000枚のファクスを処理している。しかも、ファクス処理に要する時間は受注業務全体の80%ほどを占めており、効率化は受注部門の課題になっていた。

当時のファクス受注業務は、東西合わせて54台のファクス機から出力される注文書を地域別、担当顧客別に仕分けを行い、記入漏れがあれば不足情報を追記。その後、オペレーターがPCからシステムに入力し、入力状況と注文書を照合、チェックしてから紙で保存していた。イメージングシステム販売計画部の松本は「オペレーターは定期的にファクス機の設置場所まで出向き、注文書を確認する必要がありました。しかも、ファクスで送られてくるものは注文書以外にも見積依頼、納期確認依頼、カタログ送付依頼などがあるため、仕分けにも手間がかかっていました。仕分けした注文書は担当オペレーターに割り振って入力しますが、どのプロセスにどれだけのファクスが滞留しているか管理者が把握できなかったため、締め切り間際になるとヒヤヒヤでした。」と当時を振り返る。

また、お客さまからのファクス注文に関する対応についても課題があった。「どのオペレーターが、どのお客さまの注文を、どこまで処理しているかが把握できないので、問い合わせがあった場合、オペレーターに声をかけ、作業の手を止めてもらって注文書を探していました。問い合わせ対応に相当の時間が割かれていました。」と松本は語る。その他にも、注文書の紛失リスク、証憑保存スペースの確保など紙のファクスならではの課題があった。



イメージングシステム販売計画部
イメージングシステム受注第一課
松本 英一



経理本部 業務管理部 業務管理課 課長
前野直人

02 選定理由

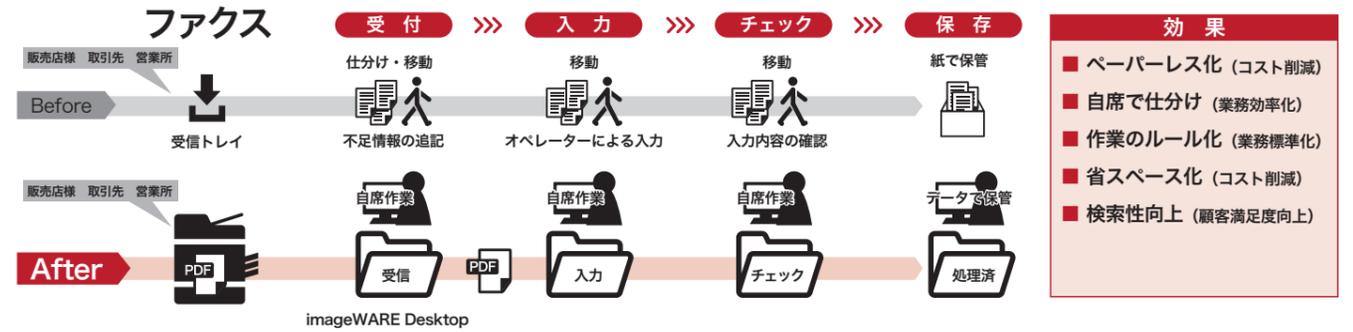
プレビューで確認でき 仕分けが簡単なことがポイントに

ファクス受注業務見直しのきっかけは、トップダウンだった。これまでの紙依存の体質から脱却し、自社プロダクトを活用し業務改善を図ることが決定した。業務フローを構築する中でポイントになったのは、PDFファイルの仕分けや移動、編集等の取扱いをいかに簡単にできるかだったという。業務管理部の前野は「たとえペーパーレス化したとしても、このファイル操作で時間がかかっている意味がありません。その点、imageWARE DesktopはPDFファイルを開くことなく注文書の内容がプレビューで確認でき、ワンボタンで指定したフォルダーに移動できます。また、お客さまのファクス番号を認識してファイル名を自動的に付与し、さらには作業フローの中で処理担当者の名前を自動付与してフォルダーに移行できることから、ファイルの検索性が高く証跡がきちんと残ることも魅力でした。」と語る。

導入時はタスクチームを作り、運用フローやルールなどの検討は現場主導で行うことで、早期定着を図った。

「東西の業務メンバーが現場の代表として参画し、フローの検証・修正と受注メンバーへの教育を行いました。開発メンバーは処理状況を可視化するためのツールを開発。事務局メンバーは運用フローの企画立案を行いながら、タスクチームをマネジメントしました。」(前野)

導入は2012年4月から一部の部門で始め、改善を加えながら進めていった。そして2012年12月には東西2拠点、すべての部門がペーパーレス化に移行している。



効果
■ ペーパーレス化 (コスト削減)
■ 自席で仕分け (業務効率化)
■ 作業のルール化 (業務標準化)
■ 省スペース化 (コスト削減)
■ 検索性向上 (顧客満足度向上)

03 導入後の成果

検索性の向上により 問い合わせ対応時間が大幅に短縮

導入後は東西2拠点で複合機が14台に集約され、受信した注文書はPDFに変換してファイルサーバーに送信されるようになった。担当者は自席のPC上でファイルを仕分けし、基幹システムへの入力、チェック、保存するフローとなった。導入直後は一部の担当者は紙に出力できないことに抵抗感を持っていたが、今では「もう紙には戻れない」という声が大いという。

BS東日本業務部の神農は「机の上から紙がなくなってすっきりしました。お客さまから問い合わせを受けて注文書を探す際も、受信フォルダーの中を覗いて受信日時やファイル名などから検索ができるので、短時間で答えられるようになり、お客さま満足度も向上しました。」と効果を実感している。実際、問い合わせ対応の時間は従来の1/7に短縮され、工数が削減されている。また、電子化で電話対応要員を集中化することができ、オフィスが静かになり、受注業務に集中できる環境が整った。

さらに、ファイル数の把握により最適な人員配置が実現し、受注量が増えたり締め切り時間が迫ったりした際も作業を割り振りするなど、部署間の協力体制も構築された。同時に、以前まで異なる入力ツールを使っていた東西の受注センターもimageWARE Desktopの導入を機会に統一されてBCP体制が実現し、災害時やパンデミックの発生でも事業継続が可能になった。

04 今後の展開

更なる業務改善を進め 新たなワークスタイルの確立へ

ファクス受注のペーパーレス化を実現したキヤノンマーケティングジャパンの受注センターでは今後、ファクス受注業務の更なる効率化を進めるため、顧客別EC化の検討、システムへのデータ入力においてもキーボード入力からより効率的な手段の導入を模索している。

また、今回のプロジェクトで実現した電子化の仕組みを、社内、社外にアピールし、自社およびキヤノンマーケティングジャパンのお客さまの業務の効率化に貢献していく考えだ。前野は「社内には他にも手配関連や受注関連の部門があるので、そちらにも紹介していきます。お客さまに対しても、オフィスツアーで実際に当社の業務を見ていただき、電子化の利便性や検索性の高さを訴えていきたい。」と語る。

業務改善を通して新たなワークスタイルの確立を目指すキヤノンマーケティングジャパンのチャレンジは、これからも続いていく。

