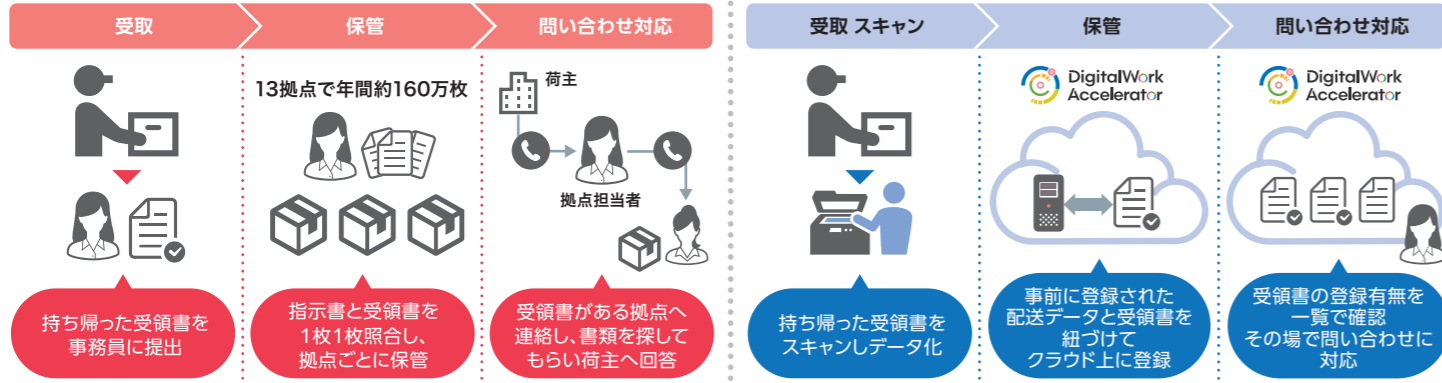


配送情報一元管理ソリューション

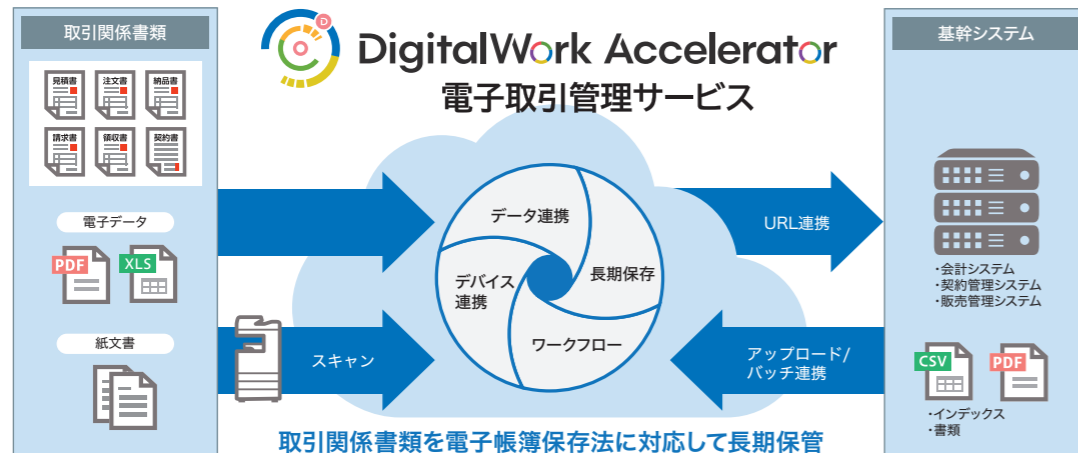
Before 課題 荷主から配送が完了しているか問い合わせがあった際に即答できず、DX(顧客対応力向上の観点)の優先課題となっている。

After 解決 突合せ業務の自動化と荷主から配送状況に関して問い合わせがあった際には、DigitalWork Acceleratorで検索して受領書画像とデータを閲覧し、即時回答が可能となる。



取引業務で発生する一連の関係書類を一元管理するクラウドサービス 「DigitalWork Accelerator 電子取引管理サービス」

電子帳簿保存法に対応したサービスに業務・業種に合わせたアプリケーションを連携し、法対応のみにとどまらず、業務プロセス変革の実現を支援します。



DigitalWork Accelerator 電子取引管理サービスは公益社団法人日本書情報マネジメント協会 (JIIMA) の「電子書類ソフト法的要件認証制度」「電子取引ソフト法的要件認証制度」「電帳法スキャナ保存ソフト法的要件認証制度」による製品認証を取得しています。

電子帳簿保存法の対応と帳票の一括管理が可能	業務システムと柔軟に連携しURL連携による閲覧も可能	簡易のワークフロー設定
柔軟に対応するライセンス体系	JIIMA認定取得済 安心の電子帳簿保存法対応	紙から電子へのマイグレーションからその先のシステムまで一貫した支援

●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2024年04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。

●お求めは信用のある当社で

Home Page
[canon.jp/business](https://www.canon.jp/business)
 キヤノン 導入事例
[canon.jp/business/case](https://www.canon.jp/business/case)

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

〒108-8011 東京都港区港南2-16-6 CANON STOWER

2024年04月現在

Canon

Solution
REPORT

ソリューションレポート

導入事例
福岡運輸株式会社様

受領書のデータ化と配送情報の一元管理で物流業界のDXを牽引

商品の質を守る定温輸送と日本全国を網羅する事業展開で常に時代のひとつ先を走り続ける福岡運輸株式会社

先進の冷凍・冷蔵倉庫を保有し、食品を中心とした定温輸送のパイオニアとして幅広いニーズに応える総合物流サービスを提供している福岡運輸株式会社。自社グループの全国ネットワークとIT技術を活かしたスピーディかつ安全な輸送で、確かな信頼と実績を重ねています。

2023年、同社ではかねてから課題となっていた紙の書類による煩雑な配送管理の改善に着手。特に顧客からの問い合わせ対応の迅速化と正確性の向上を図るため、DigitalWork Accelerator電子取引管理

サービスを活用した受領書のデータ化と一元管理をスタートしました。センター長の東氏、システム課長の生津氏に、その詳しい背景や選定理由、導入後の効果などについて伺いました。

Client Profile

福岡運輸株式会社

運送・倉庫業

従業員数: 1,637名

車両台数: 969台

所在地: [本社]
福岡県福岡市博多区
空港前2丁目2番26号

創業: 1943年12月17日

資本金: 1億円

2024年3月31日現在



「受領書をスキャンするだけで書類と共にインデックス情報まで登録。 問い合わせ時にもその場で検索して迅速な対応を実現。」



業務推進部 システム課長
生津 瑠美 氏



大阪茨木配送センター長
東 洋一郎 氏

01 導入の背景

年間6000時間に及ぶ 問い合わせ対応時間の削減を目指して

運送案件の受注から商品の配送完了に至るまで、長年にわたって一連の業務の中で非常に多くの紙の書類を使うのが慣例化している物流業界。福岡運輸株式会社では、社内でDX推進プロジェクトを立ち上げ、業務効率化に向けた取り組みに着手しました。

▶お客様からの問い合わせに対するレスポンスをより迅速に

同社の課題について、生津氏はこう語ります。「最も業務改善が急務だったのが、お荷物の配送完了に関するお客様からの問い合わせ対応です。この際、発送先のお客様に捺印いただいた紙の受領書を確認するわけですが、例えば福岡から東京にお届けする場合は、発送先の東京に受領書があります。しかしながらお客様からの問い合わせは、発送元の拠点にいただくことがほとんどなので、距離の遠く離れた発送先の拠点と連携して、書類の保管場所に行き該当する受領書を探すところから始める必要があります。必然的に手間と時間がかかってしまい、商品の到着を気にするお客様に、納品完了をその場で回答できないという状態が長年にわたって続いていました」。

▶年間約160万枚もの受領書の管理が課題だった

実際にお問い合わせ対応業務をマネジメントしている東氏が補足して説明します。「受領書に関する回答や保管・管理を行っているのは全国で13拠点。社内では年間約160万枚もの受領書を取り扱っており、こうした業務に要するのは概算で年間6,000時間にも及びます。年度末になると商品の配送・到着に関する問い合わせが増え、その度に膨大な数の受領書を確認しなければなりません。日付ごとにまとめて整理されているとはいえ、大変な労力を要してしまうのが課題でした。そこで提案を受けたのが、キャノンマーケティングジャパン（以下、キャノンMJ）のDigitalWork Accelerator 電子取引管理サービスでした」。

02 選定理由

業務課題に合致した適切なソリューションと パートナーとしての信頼性

紙の受領書を管理する新しい方法として、キャノンMJのDigitalWork Accelerator 電子取引管理サービス（以下、DWA）を選択した決め手はどこにあったのでしょうか。

▶社内の課題に寄り添った親身な対応と提案力

「長年、キャノン製の複合機を使っていてFAXの電子化の際にも尽力していただくなど、これまで非常に密なお付き合いをさせてもらってきました。社内の課題をご相談すると、社内の複合機とDWAとの連携で実用化できるというご提案をいただきました。こうした親身な対応と信頼関係が導入の決め手の一つです」（生津氏）。

▶膨大な数の受領書のデータ化で一元管理

魅力を感じたDWAの機能性や操作性については、「キャノンMJさんからご説明いただいた中で特に惹かれたのが、輸送システムと連携し、紙の受領書をスキャンするだけで、お客様名などのインデックス情報を登録して電子化できる点です。さらに大きな課題であった、受領書に関する問い合わせ対応業務も大幅に削減できると感じられたのも良かったです」（東氏）。

▶既存の複合機の活用による優れた費用対効果

さらに、「受領書をスキャンする際に用いるのは、もともと社内で使用しているキャノン製の複合機。既存の設備を活用するので新システムの導入にも関わらず、コストが大幅に抑えられるのは特に大きなメリットです。それに伴い、提案を受けてからの導入、実稼働までのスケジュールも想定より早く進めることができました。キャノンMJさんとの信頼関係がありましたし、既存の複合機との相性に不安は一切なかったので、精度の検証といった手間を省けたのも有難かったですね」（東氏）。

選定の3つのポイント

POINT 1

信頼関係

キャノンMJとの
信頼関係

POINT 2

操作性

スキャンするだけで
インデックス情報を
登録

POINT 3

連携

面倒な
複合機連携も
迅速確実に実現

03 導入後の成果

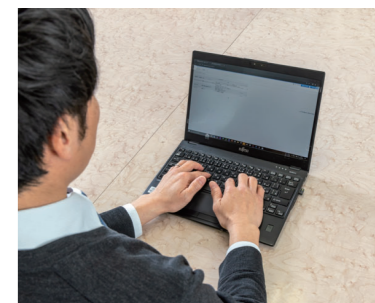
膨大な受領書を管理する手間がなくなり、 サービスの質と企業の信頼性アップに成功

▶インデックス検索で、すぐに配送情報にアクセス可能

「物流業界は昔から複写式の受領書を使うのが一般的です。まずはDWA導入に伴って受領書のレイアウトから見直し、これまでの複写式専用プリンターではなく、社内の複合機でプリントアウトできるようにしました」。続けて、「受領書をスキャンすることで、事前にDWA上に登録した配送データと自動で紐づけて登録される仕組みになっています。すべての案件情報は、お客様名や伝票番号などのインデックスから簡単に検索できるので、荷物の納品状況もスピーディに確認できるようになりました。また、インデックス項目には配送車両の番号やお届け先といった、輸送システムと同じ項目を追加してカスタマイズしているため、違和感なく運用できています。項目の追加も簡単にできるため、操作にも困りませんでした」（生津氏）。

▶迅速かつ正確な問い合わせ対応と業務効率化を実現

具体的な業務上のメリットについては、「案件データの一元管理によって配送が予定通りに完了しているかどうかが即座にわかるようになりました。そのため、受領書がスキャンされていない案件も発見しやすく、迅速に対応することができます。紙の受領書がある拠点間で連絡を取り合う必要がなくなり、どの事業所からもPC画面上で情報を閲覧できるので、問い合わせのお電話を一旦切ることなく、その場で回答できるようになったのが何より大きいですね。紙の受領書を管理する手間と保管場所を確保する必要がなくなり、飛躍的な業務効率化を実現できたのはもちろん、印刷コストの削減にもつながりました」（東氏）。



荷物の配送状況もスピーディに確認



拠点で業務効率につながった

04 今後の展開

グループ会社の業務効率化を図り、 新しい受注管理システムの開発を目指す

DWAによる受領書のデータ化と一元管理を手始めに、これからの時代を見据えたDX推進を加速する同社。最後に、今後の取り組みや展望について伺いました。

▶物流業界をリードし、さらに進化していく

「今回、DWAによって一つの大きな課題を解決できたわけですが、以前の当社と同じように紙の受領書で業務管理しているグループ会社がありますので早い段階でDWAを導入できたらと考えています。また、業務面では人材の有効活用です。受領書の管理に関わる時間と労力を大幅に削減できたので、会社としての生産性向上も積極的に図っていく予定です」（東氏）。DX化の取り組みについては「現在、社内では物流プラットフォームとDWAを連携できないか構想しております。連携することで、お客様が電話せずに配送状況を確認する、配送車両や納品状況の情報にアクセスできるシステムの実現を今まさに計画している最中です」（生津氏）。物流業界の一步先をいく同社の挑戦は、まだまだ続きます。

