



経営改善

業務分析手法の活用による効率化で
30%のコストカットを実現

人手不足対応
現場改善
ITを活用した
生産性向上



「業務フロー図の作成で業務手順や処理方法等を具体的に理解することができ、感動をおぼえた」と語る相談者

拠点名	青森県よろず支援拠点	業種	小売業	従業員数	~100人
-----	------------	----	-----	------	-------

会社概要

株式会社南山デイリーサービス

代表者：代表取締役社長 南山 泰政(みなみやま やすまさ)

住所：〒031-0802 青森県八戸市小中野二丁目6-19 電話番号：0178-44-3218

事業内容：昭和35年に大手乳製品メーカーのアイスクリーム卸販売業として設立。平成6年に乳製品宅配事業参入、15年に事業承継に伴い宅配事業拡大。高齢者生活支援活動事業として「お元氣確認サービス(安否確認サービス)」、「レシピ宅配便」、「食材プラス便」などを開始。新ビジネスモデルとして「メッセージ付き宅配サービス・システム」を26年8月に特許出願中。



事務処理に時間をとられ本業の訪問活動の妨げに 営業活動の時間を拡大する方策を検討したい

相談者は、青森県八戸市にある本社を中心に、岩手県、秋田県を含む5箇所、乳製品の宅配や会員制買物支援などの事業を展開。業務はマニュアル化されていたものの、事務処理の流れやルールは事業所ごとにバラバラ。煩雑なデスクワークが、本来最も時間をかけるべき顧客先への訪問活動の妨げになっていた。相談者は、事務作業を減らし営業活動の時間を拡大する方策がないものか、と当拠点へ相談に訪れた。



業務の効率化に向けたIT導入で 事務処理時間短縮とコスト削減が課題

Coのヒアリングの結果、優秀な人材が多く新規開拓の営業力に強みがあることを把握。しかし事業所や従業員数は増えている中、その規模に相応しいITは導入されず、全体を統括するITインフラは未整備、従業員のIT活用レベルの脆弱さが明らかとなった。相談者の要望は、ルーティンワーク標準化により事務の効率化を図ることだったが、より根源的かつ本質的な問題を確認。Coは、IT導入による「事務処理時間短縮」と「コスト削減」を課題とした。



新たなフローに基づくITシステムを提案 費用対効果や業務効率の数値化も助言

Coがまず提案したのは、相談者をリーダーとする少人数のプロジェクチームの発足だ。各業務部門ごとに商流、物流、金流、情報等の流れを整理しながら、汎用性の高い業務フロー図の作成に取り組んだ。Coによる添削指導の支援を繰り返し、約半年をかけた基幹となる事務の業務改革を実現した新フローを完成。それに基づく社内システムのカスタマイズと導入を、ITベンダーに依頼するよう提案した。あわせて、費用対効果や業務効率の数値化を数値で挙げてもらうよう提案した。



八戸本社外観



コスト減と営業活動の時間確保を達成 事務処理能力も強化される

ITシステムの稼働後、情報・作業・能力・時間・品質などのロスが解消。営業活動時間の増加にも成功した。また業務効率化を具体的な数値で示したことが、全事業所全社員の運用レベルや意識をボトムアップ。以前は月間約100以上あった棚卸在庫のミスが20以下に激減し、各事業所の事務処理能力もより強化された。



導入した小型の新サーバー