

株式会社 ガラステック関東



株式会社 NTT データ ビジネスブレインズ

InterFAX を利用した自動 FAX 受注確認・納期回答システムを導入。 迅速な受注対応で顧客満足度を向上させながら社内の業務効率も大幅な改善を実現。

株式会社ガラステック関東様は北関東および新潟地区を基盤とする住宅・ビル用建材・ガラスの卸販売、設計施行および複層ガラスの製造が主業務。ハウスメーカー、ガラス店、工務店等 2,000 社にもおよび取引先からの受注を効率良く管理するために受注確認・納期回答システムを導入。取引先への通知は FAX がほとんどであるために初期導入コストの掛からないインターネット FAX を検討、InterFAX を 2002 年 12 月から導入、毎日 2 回にわたる大量 FAX 送信も処理時間、コスト共に満足していただいています。

■ NTT データビジネスブレインズが開発・提案

今回ご紹介する「納期回答システム」は NTT データ様と日本板硝子様の子会社である株式会社 NTT データビジネスブレインズ様が設計、開発したものです。まず、本システムの詳細をお伺いするために同社の開発担当者である第一 SI 事業部第 3 ソリューショングループの山本一樹様および塩田昌平様にお話を聞いてみました。

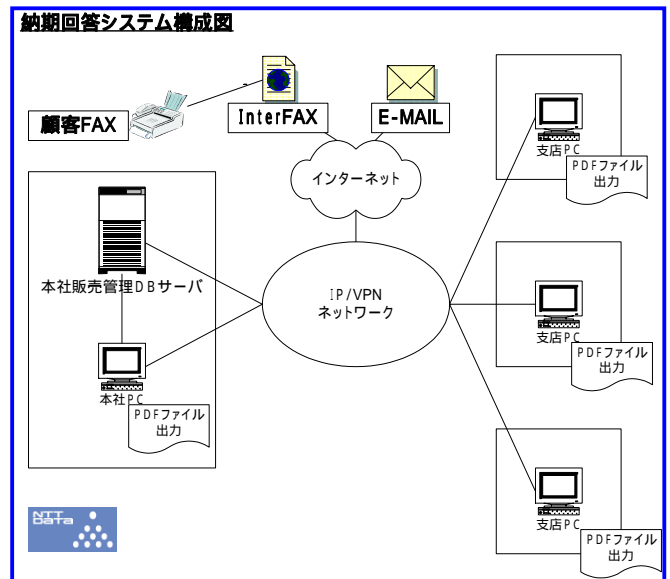


[株式会社 NTT データビジネスブレインズの山本様(左)と塩田様(右)]

「このシステムは日本板硝子社の取引先様（ディストリビュータ）での利用を想定して開発しました。」と山本様。「各ディストリビュータさんは担当営業地区のゼネコン、ハウスメーカー、工務店、サッシメーカー、ガラス店等数千のお客様をお持ちで、毎日大量の受注をこなしています。それにディストリビュータさんは日本板硝子の製品だけでなく、他社の建材等の商品も扱っているのでそれらも統合したシステムにする必要がありました。各受注には複数の商品があり、それぞれの納期が異なります。ここがポイントで 1 商品毎の納期をお客様にお知らせすることが非常に手間の掛かる業務だったのです。」

同社の開発した受注確認・納期回答システムは出荷 DB と連動させることで納期日を確定させ、その情報を「受注確認書兼納期

回答書」として、顧客毎に作成することができます。しかし、一般的なシステムでは生成した帳票を印刷するまで。メール送信は比較的楽に開発し、組み込むことはできるが実際に納期回答書を送付するお客様を考えると FAX の方が早くて確実。FAX 送信は手作業でおこなうか、自動化するにしても高価な FAX サーバや複数の FAX 専用回線を導入しなくてはならなかったのです。



[納期回答書のシステム構成図]

株式会社 NTT データビジネスブレインズ様では、この FAX 送信までを自動化しなければシステムの付加価値も高まらないと考え、以前から色々調査していたとのこと。「初期コスト、ランニングコスト共にかなり投資が必要な FAX サーバを採用するとこのシステム自体を利用させていただくディストリビュータさんに負担が掛かってしまいます。そこでインターネット FAX が使えないかと調べていました。」と、塩田様。

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・ビジネスブレインズ

東京都港区芝 2-9-10

<http://www.nttd-bb.com/>

設立：昭和 61 年 12 月

当初、日本板硝子情報システムとして、(株)日本板硝子と取引店とのオンライン受発注システムの構築、推進および取引店、ガラス・サービス・センター、加工拠点会社の OA 化支援を目的として設立。平成 9 年にパティオス、エヌ・エス・ジーマネージメントサービス、エヌ・エス・ジー能力開発センターと合併、総合経営支援会社として同社発足。経営全般に関わる支援活動・コンサルティングや情報通信システムに関連するハードウェア・ソフトウェアの開発、販売を手掛ける。平成 15 年 9 月、株主構成の変更に伴い、現社名に変更。

取扱商品の性格上、納期回答書に記載される商品明細には、厚さの単位である「ミ」といった特殊文字を多用します。また、受け取ったお客様が見やすいように罫線、フォントの飾りも使用したい。半角カナも制限なく利用したい。このようなことを考えると、メールの本文だけのFAX送信では仕様を満たすことはできないのでFAX文書をイメージファイルかPDF化するしかない。しかし、大量のFAXをTIFF等に変換するには時間が掛かるので効率的ではない。

そこで山本様のチームでは、開発に使用していたPFU社の帳票作成ツール「BIP」で帳票をPDFファイル化し、開発ツール「Uniface」のメール送信機能を使い、メールでPDFファイルを送信することでFAXできないかを検討していた。「ちょうど、その時期にInterFAXサービスが発表され、仕様通りに動作すればと胸が躍りました。すぐにテストしたところ特殊文字、半角カナ、罫線も全く問題なくFAX送信することを確認できたのです。PDFファイル化した納期回答書をメールの添付として送信できるので、イメージファイルへの変換が不要で処理の簡略化とスピードアップも実現できました。」



[ガラステック関東の井上部長様、星様、塚原支店長様(左から)]

「このシステムを導入するまでは、各自で受注確認書をFAXしたり、お客様からの納期問い合わせを手書きでFAX対応していました。」と、塚原支店長。実際の業務を担当する星様は、「1日2回、昼と夕方に受注確認書を作成、FAX送信するのですが、以前は処理に時間が掛かり、量が多い日は大変で残業することもしばしばありました。」「このシステム導入後はFAX送信に掛かる時間は約15分。すぐに処理が終わるので大変に楽になって他の仕事もできるような余裕が生まれました。」とコメントしていただきました。また、FAX送信してもエラーで相手FAXが受信できない時もありますが、「InterFAXの設定をエラー時にのみ通知メールが来るようにしています。エラーFAXだけ後から再送処理をします。」と、星様もInterFAXの機能をうまく運用しています。

「業務の効率化が図れただけでなく、同時にお客さんのサービスを向上できたのがうれしい。初期・ランニングコスト共に思ったより掛からない。現在、両毛支店のみ稼働していますが、他の支店にもこのシステムを広げていきたい。」と、本社総務・経理グループの井上部長も満足げに話してくれました。



[システムでPDF生成されFAXされる納期回答書の例]

これでインターネットFAXを利用した納期回答システムが完成、早速ガラステック関東様へ納入することになったのです。

■ 顧客満足度も向上させ、残業も減った

ガラステック関東様では、日本板硝子社の真空ガラス「スペース」、防犯ガラス「セキュオシリーズ」等を販売しており、本社は埼玉県熊谷市で北関東、新潟を中心に9箇所の支店を抱える大手ディストリビュータ。自社製品の製造も手掛けている。今回、納期回答システムを導入したのは、群馬県館林市の両毛支店。



[ガラステック関東社が取扱の防犯ガラス「セキュオペア」ハンマーで叩いても割れない]

<p>株式会社ガラステック関東 埼玉県熊谷市石原 1198 http://www.gt-k.com/ 設立：平成12年7月</p>	<p>誠意・熱意・創意"をモットーに、地元に着した伝統と、複層ガラス(ペアマルチ)製造設備、及び、ガラス加工設備とを合わせ持ち、製造から販売までと、迅速にお客様へ商品提供しております。豊かな住環境創りを目指し、提案営業に基づく住宅建材総合販売化、省エネ・バリアフリーへのリフォーム市場での取り組み拡大、お客様への周辺ノウハウのご提供とコンサルティングを通じて地域社会に貢献。建築用ガラス、アルミ建材、リビング建材、ビル用建材、住宅設備機器、樹脂建材等の卸販売、設計施工、及び、複層ガラスの製造。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<サービスプロバイダー>

do it! 株式会社ドゥイット

〒160-0022 東京都新宿区新宿2-4-6 フォーシーズンビル アネックス 5F

TEL: 03-5367-3777 FAX: 03-4477-4300

E-Mail: info@do-it.co.jp http://www.interfax.jp

各会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。