

受領書保管業務のペーパーレス化により 受領書と配送データの一元管理を実現し、 「問い合わせ対応の即時化」と 「業務効率の大幅な向上」を達成

福岡運輸株式会社
システム課長なま つ る み
生津 瑠美福岡運輸株式会社
大阪茨木配送センター長ひがし よう いち ろう
東 洋一郎

福岡運輸の概要

福岡運輸株式会社は、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バ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ます。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、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しました。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、クラウド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。背景や選定理由、導入後の効果などについてご紹介します。



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、物流業界では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ことが慣例化していました。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

最も業務改善が急務だった課題が、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。問い合わせ対応の際に、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必要がありますが、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保管されています。

しかしながらお客様からの問い合わせは、発送元の福岡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

先の東京拠点と連携して、書類の保管場所で該当する受領書を探すところから始める必要がありました。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に

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。社内では年間で約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時間は、概算で年間6,000時間にも及びました。また、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。そこで新たな仕組みとして導入したのが、キヤノンマーケティングジャパン（以下、キヤノンMJ）のクラウドサービスでした。



システム選定理由

紙の受領書を管理する新しい方法として、キヤノンMJのDigitalWork Accelerator 電子取引管理サービス（以下、DWA）を導入しました。

■社内の課題に寄り添った親身な対応と提案力

長年、キヤノン製の複合機を使っており、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。社内の課題を相談したところ、社内の複合機とDWAとの連携で実用化できるという提案があり、親身な対応と信頼関係が導入の決め手の一つとなりました。

■膨大な数の受領書のデータ化と一元管理を実現

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がDWAのメリットでした。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改善することができました。

■既存の複合機の活用による優れた費用対効果

受領書のスキャンには、もともと社内で使用しているキヤノン製の複合機を使うため、既存の設備活用によって、コストが大幅に抑えられることも大きなメリットでした。複合機との相性に不安は一切なかったことで、精度の検証といった手間を省くことができ、想定より早く進めることができました。

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したと感じています。

■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した。まずは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。

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、違和感なく運用することができました。

■迅速かつ正確な問い合わせ対応と業務効率化を実現

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した。

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、お問い合わせの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ことが大きなメリットです。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、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。

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。

受取



持ち帰った受領書を事務員に提出

保管



13拠点で年間約160万枚
指示書と受領書を1枚1枚照合し、拠点ごとに保管

問い合わせ対応



荷主
拠点担当者
受領書がある拠点へ連絡し、書類を探してもらい荷主へ回答

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。

受取 スキャン



持ち帰った受領書をスキャンしデータ化

保管



DigitalWork Accelerator
事前に登録された配送データと受領書を紐づけてクラウド上に登録

問い合わせ対応



DigitalWork Accelerator
受領書の登録有無を一覧で確認
その場で問い合わせに対応