

2017 年 4 月 18 日

富士ゼロックス大阪 アズワン社の業務改革を支援 10 万枚/月のファクス紙をペーパーレス化

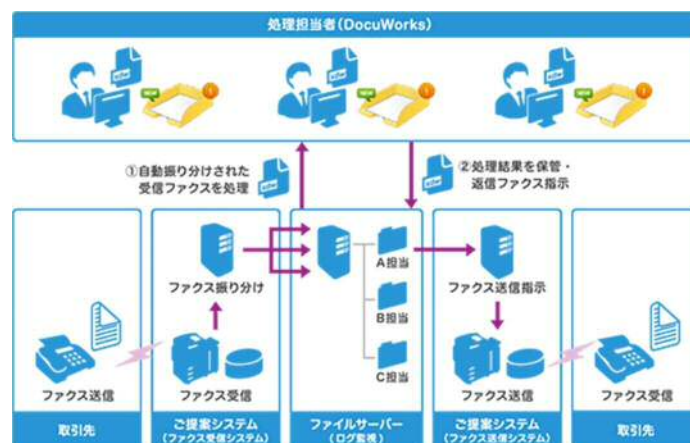
サポートセンターに着信したファクス紙を自動的に電子化
担当オペレーターに振り分け、デスクトップ PC で確認可能に

富士ゼロックス大阪株式会社（本社：大阪市、社長：渡邊 康彦）は、[アズワン株式会社](#)（本社：大阪市、社長：井内 卓嗣氏）のサポートセンターに着信したファクス紙を電子化してオペレーターに振り分けるシステムを構築、10 万枚/月のファクス紙をペーパーレス化し、業務効率が向上、お客様へのレスポンスが 30%速まり、残業時間も減少し「働き方改革」に貢献しました。

アズワン株式会社は、研究・医療分野などカテゴリーごとにカタログを 20 万～30 万部作成、全国約 1 万カ所の販売店からお客様に配布し、商品を販売店経由で配送しています。カタログに約 7 万点、Web ショップ「AXEL」で 140 万点もの商品を取り扱っています。

サポートセンターは販売店から問い合わせや注文を引き受ける重要な拠点で EDI(Electronic Data Interchange)は導入済みであるものの、お客様とファクスによるやり取りが残っていたため、出力されるファクス紙約 3000 枚/日をオペレーターが離席して回収し、発信元お客様担当オペレーターに振り分け、さらにお客様から問い合わせ電話があった場合には、ファクス紙の山から該当するファクス紙を抜き取って対応するなど、業務の効率化が課題となっていました。

そこで富士ゼロックス大阪は、紙と電子を一元管理できる[ドキュメントハンドリングソフトウェア「DocuWorks」](#)を活用し、着信したファクス紙を電子化(DocuWorks 文書化)、担当オペレーターに振り分け、オペレーターが PC 上で確認できるようにするとともに、処理結果を返信指示すると自動的にお客様にファクス送信するシステムを構築することで(図)、受信時 6 万枚/月、発信時 4 万枚/月、計 10 万枚のファクス紙を削減いたしました。



また、効率化だけでなく、一人のオペレーターの作業量のログを取り可視化する仕組みを同時に入れることで、取扱商品の増加に合わせた増員計画立案も支援する仕組みとなっております。

このシステムは、アズワン社内の購買・物流部門への展開の迅速化、お客様への回答時間を約30%短縮、作業削減による早出残業時間の減少といった「働き方改革」にも結びついています。

富士ゼロックス大阪は今後も、お客様の経営課題解決のために最適なソリューション・サービスを提供し、価値創造を支援してまいります。

アズワン株式会社について：

1933 年(昭和 8 年)、井内盛栄堂商舗として創業。1962 年、科学機器の販売を目的として株式会社井内盛栄堂を設立し、2001 年、アズワン株式会社に社名変更しました。「革新と創造」を経営理念に掲げ、研究・産業・医療分野のカatalog・WEBを媒体とする専門商社として、専門的かつ広範な商品・サービス・情報の流通の要となり付加価値を提供することで社会に貢献する企業を目指しています。

「アズワン」は英語で「一体となって」を意味しており、市場環境が大きく変化しようとしている今、ユーザー、販売店、サプライヤーとともに、新しい価値の創造に取り組み発展していきたいと願いがこめられています。

富士ゼロックス大阪について：

富士ゼロックス株式会社の地域統轄会社 富士ゼロックス西日本株式会社が株式の 100%を所有する販売会社で、お客様の課題解決パートナーとして、地域に密着したソリューション営業を行っています。出力環境を「見える化」し、オフィス機器の集約をはじめとするコスト削減や業務効率化、ドキュメントセキュリティや環境などに着目し、さまざまな取り組みを行っており、お客様のコスト削減や業務効率化および増力化のヒントを見つけていただくために、当社オフィスを見学いただく[ツアーを開催](#)しております。

・Xerox、Xerox ロゴ、および Fuji Xerox ロゴは、米国ゼロックス社の登録商標または商標です。