

大和ハウス工業株式会社 様

経理業務のシェアードサービス化にBPOサービスを活用 82事業所の膨大な帳票印刷業務、データ入力業務の負荷を軽減

商品名 FUJITSU BPOサービス

課題

- 82事業所で個別に実施している経理業務を集約し、シェアードサービス化による業務改革を推進したい。
- 各事業所ではバラバラな運用で経理業務を行っていたため、手戻りやミスが発生。業務品質向上が求められていた。

効果

- 支払通知書等の印刷業務、残高確認書の入力業務といった各事業所の業務負荷を軽減し、シェアードサービス化を推進。
- ヒューマンエラーが軽減され、さらに取引先への支払通知等のリードタイム短縮を実現。

大和ハウス工業では、企業成長を維持するために業務改革を推進。82事業所で分散されていた経理業務を集約し、取引先への支払通知書等の印刷業務、残高確認書の入力業務に「FUJITSU BPOサービス」を適用した。事業所側は必要な経理データを準備するだけで支払通知書等が取引先企業に確実に送付され、事業所担当者の作業が大幅に削減。また、担当者は間違いが許されないという心理的な負担からも解放された。さらに、シェアードサービス化を進めた結果、業務品質の向上を実現。同社の注力する「働き方改革」にも貢献している。

導入の背景
事業所毎に実施している入力業務の効率化が課題

1955年に「建築の工業化」を企業理念として創業した大和ハウス工業。その創業理念を具現化する鋼管構造の規格型仮設建物「パイプハウス」や、プレハブ住宅の原点「ミゼットハウス」など、従来の建物の常識を打ち破る独創的な商品を開発し、市場に提供してきたことで知られる。今日の同社では、戸建住宅をコア事業として、賃貸住宅、分譲マンション、商業施設、事業施設（物流施設、医療・介護施設など）といった幅広い事業領域を強みに、住宅メーカーでありながら街づくりを包括する大規模開発を一社単独で可能にしている。さらに業績面でも、「2055年の創業100周年に売上高10兆円」を掲げた創業者の遺志を継ぎ、現在第5次中期計画のもと売上高4兆円に

近づく同社では、8期連続で増益を達成し過去最高収益を更新し続けている。こうした躍進を維持するために、同社が取り組んだのは業務改革だった。2012年からグループ各社が個別に実施している経理・財務といったバックオフィス業務を大和ハウス工業へ集約し、シェアードサービス化による業務改革を推進。その一環として経理業務の中で実施されている取引先への支払通知書等の印刷業務、残高確認書の入力業務の集約に取り組んだ。

「当社は、グループ企業で295社、単体だけでも82事業所に上ります。取引先に提出する支払通知書を例にとっても、月当たり1万5000通の送付処理を事業所が重複して行っている状態でした。取引先のコード統合を図り集約をすることで業務効率を向上させる必要がありました」と大和ハウス工業の新橋 聡氏は説明する。

また、各事業所で行う帳票の印刷業務や入力業務などは締め切りもバラバラで、フォーマットや運用も異なるため手戻りやミスが発生。各事



大和ハウス工業株式会社
経営管理本部（管理部門）
経理部 基幹業務SSCセンター長
新橋 聡氏



大和ハウス工業株式会社
経営管理本部（管理部門）
経理部 基幹業務SSC第3グループ
グループ長
小川 節子氏



大和ハウス工業株式会社
経営管理本部（管理部門）
経理部 基幹業務SSC第3グループ
川口 英恵氏

お客様プロフィール
大和ハウス工業株式会社

本社所在地 大阪府大阪市北区梅田3丁目3番5号
創業 1955年4月5日
資本金 1,616億9,920万1,496円
売上高 1,720,394百万円（2017年3月期：単体）
代表取締役社長 芳井 敬一
従業員数 15,725人（2017年4月1日現在）
ホームページ <http://www.daiwahouse.co.jp>
事業概要 戸建住宅を中心とした住宅事業、賃貸住宅事業、流通店舗事業、建築事業、マンション事業、環境エネルギー事業、海外事業とハウスメーカーとしては広範な領域で事業を展開。同社を中核とするグループ企業295社が一丸となり社会のニーズに応えている。

業所で業務の標準化が求められていたという。もちろん、こうした業務の効率化やミスの抑制は、同社が力を入れている「働き方改革」につながっていく。

導入の経緯とポイント

自社の経理業務に精通している点に安心感「FUJITSU BPO サービス」を採用

バックオフィス業務の集約を目指す一方で、こうした業務は定型業務ながら担当者にとっては、心理的負担も大きい作業であった。帳票の性質上、送付先の間違い、送付書類の取り違えといったミスは許されない。そこで同社では、グループ各社への展開に先駆けて、まずは大和ハウス工業単体で、自社が擁する 82 の国内事業所においてそれらの業務に BPO サービスの適用を決定した。検討の結果、同社が採用したのは富士通の提供する「FUJITSU BPO サービス」だった。

ミスの許されないセンシティブな業務のため、サービス提供側の実績は不可欠だった。業種ノウハウに加え現場の業務プロセスを理解することも望まれていた。「特に当時、当社では ERP をベースとした経理システムの刷新にも取り組んでいました。それを手掛けていたのが富士通であり、当社の経理業務に精通しているという点でも富士通には大きな安心感がありました」と新橋氏は採用の理由を語る。

導入の効果

作業にかかわる負荷軽減と品質向上を実現

大和ハウス工業が導入した「FUJITSU BPO サービス」の具体的なメニューは、「帳票印刷業務」と「入力業務」。「帳票印刷業務」では、支払通知書をはじめ、年次、月次ないしはスポットで発生する信託通知書、工事未払金残高確認書、顧客残高確認書、法定調書、出来高査定検収書などの業務に応じたレイアウト作成およびプリント、封入・封緘、郵便局持込に至る作業を委託。入力業務は、取引先から返送されてきた残高確認書の内容の入力作業に適用しました」と同社の小川 節子氏は

紹介する。これにより、事業所側では必要な経理データを用意するところまでの作業を行うだけで、所定の取引先への確実な書類送付を実現。大幅に作業を削減すると同時に、送付先の間違いや送付書類の取り違えなどのヒューマンエラーも軽減した。

「各事業所での経理処理に関する締め日を若干前倒しする必要があり、以前は事業所の担当者に負荷がかかっていましたが、富士通の BPO サービス導入により業務プロセスを改善し、スケジュールの前倒しにも柔軟に対応することができました」と同社の川口 英恵氏は語る。

今後の展望

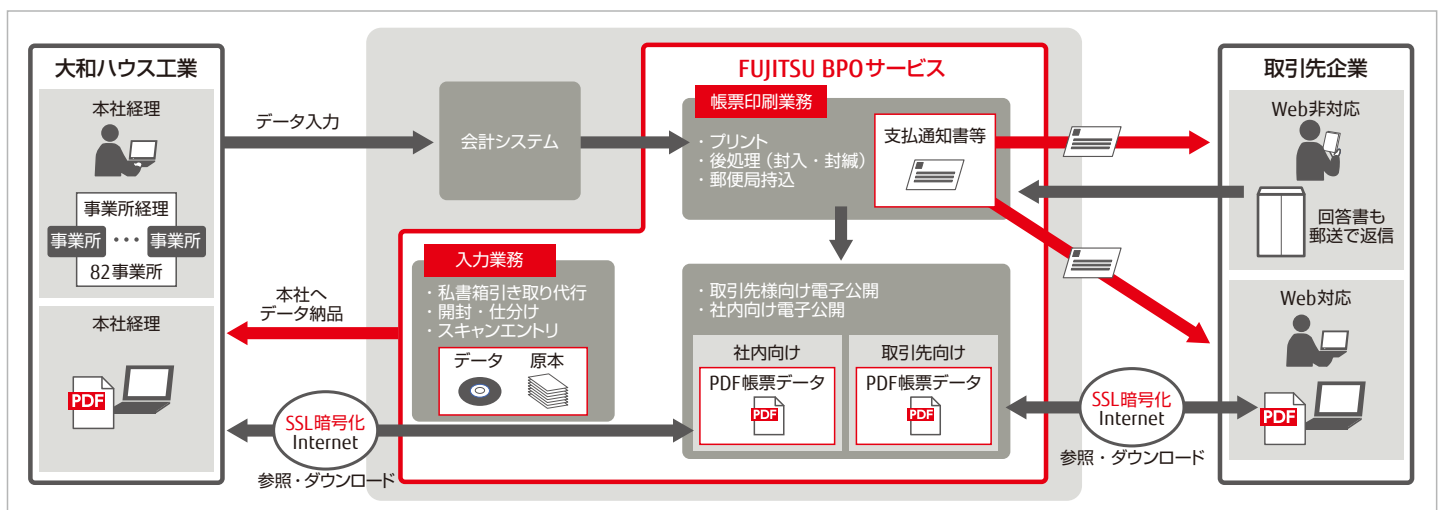
グループ企業への展開と送付書類の完全ペーパーレス化を目指す

「FUJITSU BPO サービス」の導入では、これまでバラバラであった事業所業務の標準化を実現したことも大きな成果だ。内部統制や業務統制の強化にもつながっているほか、同社が注力する「働き方改革」にも貢献しているという。「BPO サービスの適用後、当社の売上高は 40%程度増加していますが、経理の人員の増加は 2%程度。また、全社の平均残業時間についてもここ 3 年で 20%削減されているという数字も出ています。もちろんそれは、当社が実施している働き方改革にかかわる施策全般による成果ですが、BPO の活用もその一部として貢献しているであろうことは間違いありません」と新橋氏は語る。

同社では今後、既存サービスの延長として対象となる送付書類の拡大も適宜進めていく予定だ。「対応書類を拡張することで、業務量などにより BPO サービス利用のメリットが出にくかったグループ企業への展開も実施しやすくなります。現在はグループ会社の参画は 2社ほどですが、より広範なグループ会社の参画を進めたい」と小川氏は言う。

「我々が 1 つの理想型として描いているのが、これら送付書類にかかわる完全なペーパーレス化です。どんなにミスのない作業を行っていても、取引先様の移転などによる郵便物の未達などのリスクは避けられません。そこも富士通にお願いし、帳票の取引先様への電子公開をさらに進めていきたいと考えています」と新橋氏は語る。大和ハウス工業では、より一層の業務改革を進めながら、成長し続ける企業として邁進している。

■ サービス概要図



お問い合わせ先

富士通コンタクトライン(総合窓口) 0120-933-200

受付時間 9:00~17:30(土・日・祝日、当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

<http://www.fujitsu.com/jp/bpo-service/>