

富士通FIP お客様事例②
BPOサービス

ユニバーサルフード様

サプライチェーン企業として、多くの外食企業から支持され続けるユニバーサルフード。業務効率化と運用品質向上を富士通FIPのBPOサービスで実現。



導入背景

- 既存の運用ベンダーの業務撤退に伴う、総合ベンダーへの業務移管
- 複数のサブシステムの問い合わせ窓口分散による業務の煩雑化
- データトラブルやリカバリーが頻発する請求支払確認業務



導入効果

- 問い合わせの受付窓口と情報管理の一元化による、サービス品質の向上
- 請求データ抽出～チェックの自動化による処理時間短縮とヒューマンエラーの最小化
- 請求支払確認業務の精度向上による、運用負荷の軽減

課題は、運用品質向上に向け ワンストップで対応できるベンダー探し。

食材メーカーと外食チェーンをつなぐ伊藤忠商事の卸売機能を、システム面から支え続けるユニバーサルフード。自社開発の物流管理システム「e-winds」を運用していたベンダーの業務撤退に伴い、アプリケーションのメンテナンスからヘルプデスクまでワンストップで提供できるベンダーへの業務移管を検討していました。移管にあたっては、複数のサブシステムの問い合わせ窓口分散による業務の煩雑さ解消や、トラブルやリカバリーが頻発していた請求支払確認業務の運用品質向上を望んでいました。ユニバーサルフードでは、これらの課題解決のため、富士通FIPのBPOサービスの導入を決定しました。

富士通FIPをパートナーに選んだ理由について情報部部長の佐久間氏は、「複数のベンダーから提案をもらいましたが、ベンダー選びの一番のポイントとしていた『安全な移管』という点について、富士通FIPさんの、『現行システムの600におよぶ全ての機能をチェックする』という提案は、群を抜いていました。また以前から課題だった請求支払確認業務の改善など、当社のお客様に対するサービス品質の向上が図れる内容だったことが決め手となりました。」と語ります。



ユニバーサルフード株式会社
チェーンサポート本部 情報部 部長
佐久間 行宏氏

前列右：伊藤忠商事株式会社
前列中央、左：ユニバーサルフード株式会社
後列：富士通エフ・アイ・ピー株式会社



徹底した実地調査とICTの活用で、業務効率化・運用品質向上の実現へ。

全国の外食産業の受発注管理や在庫管理を支える「e-winds」。その移管にあたって富士通FIPは、システム面とともに業務運用面でも安定した移管を実現するため、約4ヶ月にわたる徹底した現場観察とインタビューを実施するとともに、6,000におよぶドキュメントを精査し、業務の徹底した可視化に取り組みました。その結果、既存の運用ベンダーでは、問い合わせ対応や請求支払確認業務のデータ作成などにおいて、人手による非効率な作業が行われ、必要なマニュアルや仕様書が不足し、属人化した運用が行われていたことがわかりました。

これらの問題解決のため、富士通FIPは問い合わせ窓口の集約化とICTの活用を実施しました。従来分散されていた問い合わせ窓口は、CTS(注)などを活用して高品質なサービスを提供する富士通FIPのBPOセンターに集約し、受付と情報管理を一元化。蓄積されたナレッジはFAQシステムに反映することで高い回答率を実現し、e-windsを利用する外食チェーンや物流センターなどに対するサービス品質を向上させました。さらに、その内容をフィードバックすることで、ニーズに基づいたシステム機能の追加を可能にしました。また、請求支払確認業務では請求データの抽出～チェックの作業をICTの活用により自動化、処理時間を短縮するとともにヒューマンエラーを最小化しました。これにより、処理精度が飛躍的に向上し、これまでトラブルやリカバリーに追われることで増大していた運用

負荷を軽減しました。その効果について、伊藤忠商事で請求業務を担当する網野氏は、「外食産業はお客様の店舗数が非常に多く、1つのトラブルで被害が大きくなってしまいます。自動化によってデータの誤りなどが減少したことで、帳票の精度が向上し、リカバリー対応に追われることも無くなりました。非常に安定した運営を行っており、お客様へのサービス品質を向上することができました。」と語ります。



伊藤忠商事株式会社
食料カンパニー 生鮮・食材部門
食物流通部 外食流通課
網野 佐代氏

スピーディーな対応と安定した運用サービスで、さらなる業務拡大をサポート。

移管にあたっては、これまでは無かった作業マニュアルを作成する必要があり、戸惑いもありました。佐久間氏は、「前のベンダーさんでは、マニュアルを作成せずに運用を行っていたため、かなり多くのFIPのスタッフが来られて、色々と事細かに聞かれたときは驚きましたが、真摯に取り組みられる姿を見るうちに、『当社の業務をお任せできる』という安心感が得られました。マニュアル作成後には膨大なチェックを依頼され、これにも驚かされましたが、これらの積み重ねが現在の安定した運用につながっていると思います。」と語ります。これに対し「運用におけるルール作りとマニュアル化は、『安全な移管』というお客様からのリクエストにお応えするためにどうしても必要でした。ユニバーサルフード様にもご負担をおかけしましたが、機能と併せてその背景にある業務運用も意識してチェックしたことが、移管後も安定して均一化された運用サービスを提供できるポイントになっていると思います。」と富士通FIPの佐竹は語ります。

今後の展開について、佐久間氏は、「新規チェーンの増加に伴い、システムの変更や緊急の対応が多くなっていますが、親身にご対応いただいています。今後さらなる新規チェーンの増加が見込まれていますが、今と変わらぬスピーディーな対応と安定した運用で、我が社の業務拡大を支えていただければと思っています。」と語ります。これに対し、富士通FIPの佐竹は「これからも引き続き安定した運用をご提供することを第一に、ユニバーサルフード様の業務拡大に対する運用の「支え」となるよう、今後ご協力をいただきながら、ユニバーサルフード様の未来を見据え、さらなる発展につながるような提案を行っていきたくと思います。」と語ります。

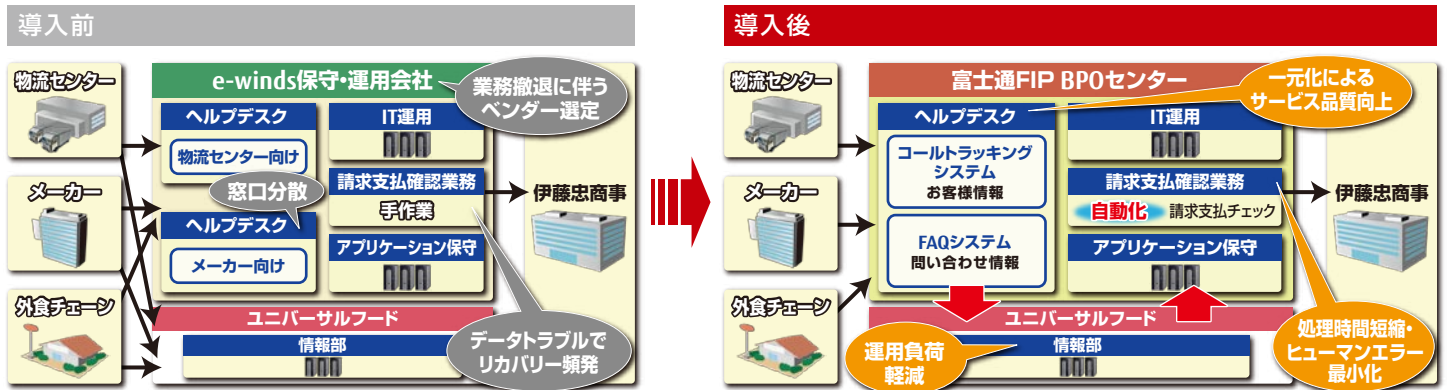
これからもユニバーサルフード様の企業躍進を、富士通FIPがベストパートナーとしてサポートしていきます。



富士通エフ・アイ・ピー株式会社
民衆第四統括営業部 第一営業部
担当課長
佐竹 正嗣

注: Call Tracking System
問い合わせの受付や対応履歴を管理するシステム

サービスイメージ



お客様プロフィール

ユニバーサルフード株式会社

伊藤忠商事株式会社の100%子会社として1999年3月に設立。「食材調達・開発」「食材物流」「情報システム」「食品安全」の四つの機能を併せ持つ外食・給食専門のサプライチェーンのアウトソーサーとして、「商品の安定供給」、「仕入原価率の削減」、「物流効率向上」、「事務作業効率化」につながるサービスを提供しています。コンプライアンス遵守を基本として、食の安全を第一義に人・社会・環境にやさしい総合サプライチェーン企業を目指しています。

<http://www.univfood.com/>

所在地: 〒136-0075
東京都江東区新砂2-3-43
設立: 1999年3月1日
資本金: 3億5,000万円
従業員数: 70人



◎本カタログに記載されている会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。本カタログに記載されているシステム名、製品名などには必ずしも商標表示 (TM, ®) を付記していません。
◎本カタログに記載の内容は2011年12月現在のものです。内容は予告なく変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

お問い合わせ先

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

クラウドビジネス推進部 〒224-0046 神奈川県横浜市都筑区桜木 1-1 横浜ダイヤビルディング TEL (045) 949-5425

<http://jp.fujitsu.com/fip/>