

生活協同組合連合会 東海コープ事業連合 様

スマートフォン活用で宅配業務を効率化 配達先で組合員の要望に即応しサービス向上を実現

商品名 FUJITSU Cloud Service MobileSUITE® (モバイルスイート)

課題

- 配達現場での情報提供を充実させサービスを向上したい
- 個人情報の取り扱いにおいてセキュリティを確保したい
- 帰着後の残務処理などを削減し宅配業務の効率化を図りたい

効果

- 基幹システムとの連携により問い合わせにも現場で即応
- 複数の対策によりセキュアで利便性の高いシステムを実現
- 配達現場での情報入力により300時間/日以上 of 作業時間を短縮

東海3県のコープ(コープぎふ、コープあいち、コープみえ)では、宅配担当者1人の1日の配達量は多い時で100件近くに及ぶという。業務の効率化とサービス向上を実現するために東海コープ事業連合が中心となり、富士通と共同でスマートフォンを活用した宅配業務支援システムを構築した。個人情報を扱うシステムにおいてセキュリティと利便性を両立し、配達先で組合員の要望に即応するサービス向上を実現。また、300時間/日以上 of 作業時間の短縮も実現し、宅配業務の働き方改革に貢献している。

背景

現場完了型の宅配業務で 効率化とサービス向上を両立

「東海の豊かな自然と、人と人のつながりを大切にします」という共通理念のもと、東海エリア90万人の組合員の暮らしを支える東海3県のコープ(生活協同組合コープぎふ、生活協同組合コープあいち、生活協同組合コープみえ)は地域になくなくてはならない存在だ。東海3県のコープが店舗、共同購入、情報システム、物流などの事業の効率化や高度化を図るために立ち上げた事業連帯組織が、生活協同組合連合会 東海コープ事業連合(以下、東海コープ)である。

消費者が出資し組合員となるコープにおいて、組合員の満足度向上は事業の根幹となる。組合員一人一人のニーズに応じていくためには情報の活用が欠かせない。2014年、東海コープは全事業の組合員情報や利用情報を集約する統合データベースの構築と、一元化した情報をモバイル

端末で活用し宅配業務における組合員サービスの向上を図る共同購入業務支援システムの構築に取り組むプロジェクトをスタートさせた。

「日々注文品の配達やオーダーの受け取りを行う宅配担当者1人の1日の配達量は多い時で100件近くに及びます。宅配業務の効率化とともに、宅配時の組合員様からのお問い合わせやご要望にしっかりとお応えしていくためには、紙ベースのワークフローを電子化し現場完結型の宅配業務へと働き方を改革することが必要でした」と東海コープ事業連合常務理事 根崎周一氏は話す。

経緯

現場視点の提案が決め手 構築パートナーに富士通を選定

統合データベースと共同購入業務支援システムの構築を担うベンダー選定で重視されたのが現場視点だった。「宅配担当者全1,200人が

お客様プロフィール

生活協同組合連合会 東海コープ事業連合

本部所在地 愛知県名古屋市名東区猪高町上社字井堀25-1

設立 1994年4月1日

ホームページ <http://www2.tcoop.or.jp/>
概要 東海コープ事業連合は東海3県のコープ(コープぎふ、コープあいち、コープみえ)が組合員の声に応えたいを実現するために立ち上げた事業連帯組織。商品事業、店舗事業、共同購入事業、情報システム事業、物流事業などを統合し事業の高度化を図り、東海3県の隅々に共同の輪を広げ地域社会に貢献できる存在を目指す。


生活協同組合連合会
東海コープ事業連合
常務理事
根崎 周一 氏



生活協同組合連合会
東海コープ事業連合
情報システム部 部長
丹羽 郁夫 氏



生活協同組合
コープあいち
三好センター センター長
新美 啓一 氏

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

モバイル端末で業務を行うこととなります。使いにくくて現場が利用しなければ宅配業務の働き方改革を進めることはできません。今回、富士通の提案が他社と明らかに異なっていたのは「システムありき」ではなく、「現場視点でシステムをどう活用していくか」に力点を置いていたことでした(根崎氏)。

東海コープ事業連合 情報システム部 部長 丹羽郁夫氏も「富士通から宅配のトラックに乗って実際に配達現場を見て理解したうえで提案を行いたいというお話がありました。現場を大切に作る姿勢から、一緒に現場に役立つシステムをつくってほしいと確信しました」と話す。

2014年に構築パートナーとして富士通の採用を決定し、2015年6月に統合データベースが本稼働した。2016年4月からスマートフォンを活用した共同購入業務支援システムの開発に着手。同システムの開発では3カ月という時間をかけ、現場と一緒にユーザーインターフェースを徹底的につくりこんでいった。

ポイント

画面1枚1枚に現場の声を反映し 利便性とセキュリティを両立

コープあいち 三好センター センター長 新美啓一氏は当時を振り返りこう話す。「富士通が作成したモックアップを見ながら画面1枚1枚についてボタンの位置、文字のサイズ、画面の遷移など細部にわたって意見を出し合い、現場の声を反映したユーザーインターフェースをかたちにしていきました。今回、現場も一緒につくっていったという実感があり、実機によるテストを行った際「これなら使える」と感動したことを覚えています」。

また丹羽氏は「開発にあたっては、モバイル活用基盤「FUJITSU Cloud Service MobileSUITE」のアプリケーションやファイルの配信機能を活用することで、現場に寄り添いながら効率的かつスピーディーなシステム開発を実現できました」と語る。スマートフォンを紛失した場合も遠隔からの

■現場ニーズを徹底的に反映した専用アプリケーション



荷おろしリスト画面には配達に必要な情報が大きく表示され、約束事項や注文明細も確認できる(左)。商品の掲載週も一目でわかる(右)。

リモート消去機能により情報漏えいを防ぐことができる。また端末データは夜間に一度クリアすることでリスクの最小化を実現している。「さらに運用上の工夫として、商品配達に関わる情報と、電話番号を含む個人情報との間で明確に線を引きました。利用時は一度のパスワード入力で通常の配達業務を行えます。ただし個人情報を確認したい場合、パスワードの再入力を行う運用とすることで、セキュリティを担保しています(丹羽氏)。

運用面に加えてネットワークの構成でも工夫があった。インターネット上で暗号化通信を行うIPsecでは配達員が場所を移動するたびにパスワード認証がかかることがある。スマートフォンと基幹システム間を、インターネットを経由しない閉域網で構築することによりパスワード認証を必要以上に行うことなくセキュアな接続を実現した。

効果と展望

300時間/日以上 of 作業時間を短縮 ペーパーレス化で年間250万枚削減

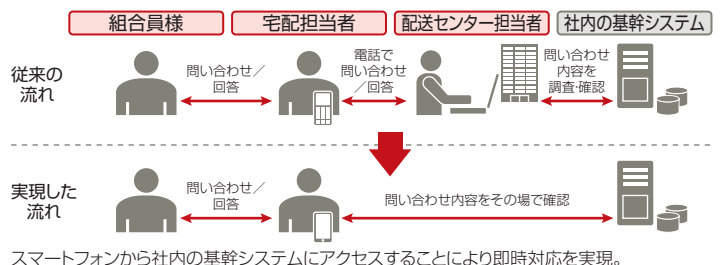
システムの稼働により従来、支所センターへ帰着後に行っていた配達状況や報告などの情報入力、現場でスマートフォンから入力できるようになり300時間/日以上 of 作業時間の短縮を実現できた。また宅配先で商品をおろすときにこれまでは紙のリストを使っていたが、スマートフォン上のリストを利用することで紙のリストを持ち運ぶ手間や紛失の心配もなくなった。チェックした項目は色が変わるためわかりやすく、チェックしないと画面操作が先に進めないことから荷卸しミスの防止に役立っている。

宅配担当者間で高い評価を獲得している機能が、その日にやるべきことが表示されるTo Doだ。「不具合品の交換や配達時の個別注意事項などの情報を、音声入力でもTo Doに残すことができるので忘れずに対応できます(新美氏)」。また配達物の進捗状況や入荷予定品など組合員の問い合わせにも、その場で社内の基幹システムにアクセスし対応でき、サービス向上につながっている。

コストや地球環境保護、情報流失防止の観点ではペーパーレス化の効果も大きいという。「配達作業表や荷卸し明細表などが不要となりました。ペーパーレス化の推進により年間で250万枚の削減を見込んでいます(丹羽氏)。

「統合データベースに蓄積された情報を活用し組合員様一人一人に合った商品やサービスの提供を行っていくことが今後の重要なテーマとなります。また組合員様がスマートフォンなどを使って注文を行うケースが増えており、組合員様の情報端末と連携したサービスの提供など、さらなる顧客満足度向上を追求していきます」と根崎氏は語った。

■組合員からのお問い合わせに即時対応



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/innovation/workstyle/>