

山崎製パン株式会社 様

社内連絡をビジネスSNSでリアルタイム化 問題発生時の対応迅速化やBCPに大きく貢献

商品名	スマートコミュニケーション FUJITSU IoT Solution Smart Communication	
課題	→	効果
<ul style="list-style-type: none"> ■ 情報共有にメールを使っていたが、全員が読んだか分からず、連絡の遅延が発生していた ■ 発注データの遅れなどの問題発生時は電話で連絡していたが、相手が見つからないことも多かった 	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ 気軽に連絡でき、未読／既読も確認できるため、簡単に確実な情報伝達を実現 ■ ビジネスSNSで「リアルタイム」かつ「1:n」の情報伝達を実現。進捗共有がスムーズに行えている

大手パンメーカーの山崎製パン株式会社。同社で近年、課題になっていたのが、社員／拠点間の情報伝達である。主にメールや電話を使って情報伝達を行っていたが、発注データの遅れなどを関係各所にリアルタイムに知らせる術がなかったのだ。そこで同社は、「FUJITSU IoT Solution Smart Communication」を採用することで、有事の際の迅速な情報共有、トラブルの未然防止などを実現。ICT担当部署内での利用を経て、今後は全国の工場へとその活用を広げていこうとしている。

背景

メールや電話では難しい 問題発生中のリアルタイムな情報共有

コンビニエンスストアやスーパーマーケットなど、10 万以上の販売店を通じて、食卓に新鮮なパン製品を届けている山崎製パン。その流通や受発注の仕組みは、高度な ICT によって支えられている。それを担うのが同社の情報システム部門である「計算センター」だ。販売店からの発注データを集約するメインセンターのほか、関西のバックアップセンター 1 カ所と分室を 2 カ所展開。さらに全国 20 拠点の工場にもシステム担当者を配置しており、24 時間 365 日体制で、同社のビジネスを支えている。

だが、さらなる生産体制の高度化に向けては課題もあったという。

それが社員／拠点間の情報共有だ。

「日販品であるパンは、リードタイムが短く、迅速なデータ連携が、タイムリーな納品のためには不可欠です。長年、社員間の情報共有にはグループウェアやメールリストを活用していますが、リアルタイムに情報共有をするのは難しかったのです」と山崎製パン 計算センターの上田 和也氏は振り返る。

具体的には次のような状況だった。まず、取引先である全国の販売店からの発注データは一度計算センターに集約されたのち各工場に送信されるが、何らかの事情で定時にデータが届かないこともあるという。

「その場合、計算センターの担当者がお取引先様に状況を確認しますが、その間、工場は生産が開始できずタイムロスが発生します。『データ未着』『確認中』といったステータスを伝えることさえできれば、工場側も準備のしようがあるのですが、電話してもつながらなかったり、メールもタイムリーに見られなかったりするため、結局データが遅れた分、



山崎製パン株式会社
計算センター
次長
上田 和也氏



山崎製パン株式会社
計算センター
システム開発課
三輪 勇輔氏

お客様プロフィール

山崎製パン株式会社



本社所在地 東京都千代田区岩本町 3-10-1
 設立 1948 年 6 月 21 日
 資本金 110 億 1,414 万 3,000 円
 代表取締役社長 飯島 延浩
 従業員数 1 万 8,628 人 (2016 年 12 月 31 日現在)
 ウェブサイト <https://www.yamazakipan.co.jp/>

事業概要 「良品廉価・顧客本位」の精神の下、パンや和・洋菓子、調理パン・米飯類など、日常の食卓を彩る様々な商品を製造・販売する。物流、スーパーマーケット、コンビニエンスストア事業なども展開するほか、1980 年代からグローバル展開も積極的に進めている。

生産も遅れてしまうというのが現実でした」(上田氏)

ポイント

ビジネス向けなのでセキュリティ面も安心 情報共有促進、BCP などの効果を実感

そこで同社が、この問題の解決のために導入したのが、「FUJITSU IoT Solution Smart Communication (スマートコミュニケーション)」だ。これは、IP トランシーバーと、チャットや写真を活用したビジネス SNS をスマートフォン 1 台に集約し、必要な端末の準備から、初期導入・運用支援・保守サポートまでトータルで提供するサービス。スマートコミュニケーションの中の「LINE WORKS」をベースにしたビジネス SNS がリアルタイムコミュニケーションの手段として好適だと判断した。

「ひと言単位でやり取りできるチャットは、先のような場合の情報伝達に向いています。LINE を使いたいという声は以前からありましたが、コンシューマー向けのサービスを使うのはリスクがありました。その点、ビジネス向けならセキュリティ対策やログ管理機能も整備されており、安心でした」と上田氏。また同社は、過去にも富士通のソリューションを導入した経験があり、対応力やサポートに安心感があつたことも後押しになったという。

現在は、工場への導入に先立ち、計算センターのスタッフに計 100 ID を配布し使用している。「導入直後に、新しいシステムを複数工場に展開するプロジェクトがありましたが、その際の情報共有にとっても役立ちました」と同社の三輪 勇輔氏は言う。例えば、ある工場でシステムに不具合が発生した場合、従来は、その経緯や原因をまず計算センターに電話で伝え、そこからほかの工場に共有することが一般的だった。それがスマートコミュニケーション導入後は、各工場を担当するスタッフ同士が直接かつ一斉にトラブル情報を共有できるようになったため、同様のトラブルを予防しやすくなったという。「1:n のリアルタイムコミュニケーションが行える点はチャットならでは。おかげでプロジェクトは、問題も少なく進めることができました」(三輪氏)。

また、電話より気軽に連絡できるため、日常的な作業進捗の共有も促進されている。未読/既読の表示で連絡の伝達度合いが可視化でき、安心感も高い。誰がどんな反応をしたのかも、参加者全員が把握可能。やり取りの経緯を共有することで、その後、対面で打ち合わせを

行う際もスムーズに進められているという。

「さらに、これらの特長は災害時対応にも役立っています。例えば、2017 年 10 月に観測史上 4 位の強風域を記録した台風 21 号のときは、上陸したのが週末だったため、月曜朝の対応をどうするかなどを管理者層で相談する必要がありました。その際も、スマートコミュニケーションを使ってすぐに方針を決めることができました。IP 通信のため、万一電話網がダウンしても使える点も安心です」と上田氏は付け加える。

今後の展開

各工場への展開により生産体制を強化 IP トランシーバーの活用も視野に

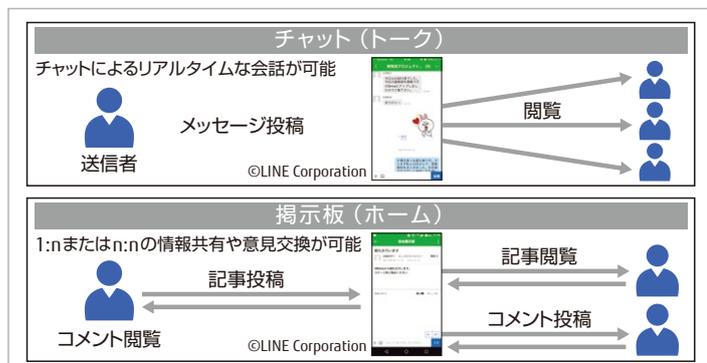
計算センターでの成果を踏まえて、今後はいよいよ各工場への展開を開始する。これにより、発注データの到着が遅れた際の情報共有が迅速化でき、タイムリーな生産体制の実現に貢献できると同社はみている。製造ラインや物流を担うシステムで問題が発生した場合も同様に、対応を迅速化できるだろう。

「工場でトラブルが起こった際、これまでは状況が深刻になってから計算センターに連絡が来るケースが少なくありませんでした。ところが、製造や物流に関する知識を持ったスタッフは限られるため、こちらもすぐ対応できるとは限りません。今後は、気軽に連絡できるスマートコミュニケーションの利点を生かし、初期段階で連絡をもらうようにできれば、しかるべき担当者を押さえたり、あるいは一斉送信を見たほかの工場の詳しい人間が解決策を提案するといったことも可能になるはず」と上田氏は期待を込める。

またスマートコミュニケーションでは、スマートフォンをトランシーバーにする「IP トランシーバーサービス」も提供されている。1:n へハンズフリーで発信でき、通常業務はもちろん、BCP 対応にも活用できる。同社は、これの活用も検討していく予定だ。計算センターと工場に加え、別部門との連絡にも活用できれば、業務上のコミュニケーションは一層効率化されるはずだ。

今後、富士通はクラウドに蓄積した質問・応答を基に、AI による自動回答や、業務システム、需要予測との連携などを開発予定。最新ソリューションの提案を通して、今後も企業や組織のデジタル革新を支援していく。これらも、山崎製パンのさらなる取り組みを支えていくことだろう。同社の取り組みはまだ始まったばかりだ。

■ スマートコミュニケーションの「ビジネスSNS」



メール、グループウェアなどのツールと比べて、リアルタイムかつ気軽な会話を実現できる。

■ スマートコミュニケーションの画面と利用シーン



各種スマートデバイスやPCで利用可能。気軽に会話できる上、複数名が一斉に同じ会話を共有できるため、コミュニケーションのスピードが高まっている。

お問い合わせ先

富士通株式会社 IoT ソリューションお問い合わせ窓口 050-3116-7791

受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始、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/solutions/innovative/iot/smartcomm/>

● 「LINE WORKS」はLINE株式会社およびWorks Mobile Corporationの商標または登録商標です。