

埼玉県埼玉県産業振興公社、ICT活用コーディネーターの市川よりですね、「FAX卒業から始めるDX 業務効率化とDX」という形でお話をさせていただきます。短い間になりますどうぞよろしく願いいたします。

それでは早速始めていきたいと思えます。

まず、本題に入る前に、我々ICT活用コーディネーターのご紹介をさせてください。詳しくはお手元のチラシをご覧くださいなんですけれども、私たちこんな活動をしておりますということです。お伝えしたいことは4点になります。まず、商業、サービス業を対象業種としております。で、ICT活用に関する様々な課題をご支援いたします。で、課題が具体化していなくてもご相談していただいてOKです。具体的な解決策は事業者様と私たちと一緒に考えていきたいと思いますという形ですね。で、最後になりますが、無料です、というところが今日のご連絡になります。1回あたりのご支援回数は4回から5回あたりが目安となっておりますが、回数が来たからもうこれでおしまいです、ブチッ、みたいなことはございませんのでご安心ください。

で、私が過去ICT活用コーディネーターとしてご支援を差上げた実績というのがこちらに書いてありますが、これはまた後でお手すきの時に見ていただければと思います。

それではですね、本題の方に入ってまいりたいと思えます。今日お話しする内容ですけれども、今ご覧いただいている5つの流れでお話しさせていただこうと思えます。まずDXとFAX卒業の関連性どうなっとなんねんというところからお話しさせていただいて、ちょっとFAX卒業について考えてみよう、それからFAX卒業の方法について考えてみよう、で、事例を見て、最後にまとめをお話しさせていただくような、そんな流れでお話しさせていただきたいと思えます。

それではまず、DXとFAX卒業の関連について考えてみようということで、こちらのキーワードは先ほどから岡部先生のお話にも出ておりますけれども、データ活用というところがメインになってまいります。

まずDXなんですけれども、今日もDX何ぞやという話をたくさんさせていただいて、ち

よっと大変かと思うんですが、これは我々の考えるDXです。平たく言うと、ICTを活用した経営革新ということで、デジタル・ICT技術の活用により、事業者様の事業の価値を向上させて、その価値をお客様にも感じていただけるように取り組んでいただくということが、我々の会社の考え方ですね。で、これをベースにして、今日私は、お手元に眠っているデータを活用して、事業価値を向上する、これは業務を改善したり新たな商品やサービスを作ったりすることですけども、これによってより良い経営状態を作り出す取り組みのこと、という形でこの後のお話をさせていただきたいと思います。で、最後に「DXは御社の未来を作る投資です」と書いてあるんですけども、日本の場合ですね、IT投資というと割と一時的な費用として考えられてしまう経営者の方、事業者の方多いんですね。ですが、一時的な効率化とかではなく、これからの未来を作る投資になり得るところで、今日からですね、もしできれば、未来を作る投資ということでちょっとお考えをシフトしていただければなあと思っております。

じゃあ、DXとFAX卒業の繋がりがってどういう関連があるのかってところなんですけれども、FAX卒業というのはですね、今申し上げました、事業価値の向上と提供に向けた重要な第一歩という考え方です。じゃあこれがFAX卒業から事業価値の向上にどう繋がっていくのかという話なんですけど、それをここにお示ししています。まず第1ステップですね、FAXのアナログ文字がデジタル情報に変わっていく。2番目として、デジタル情報が出来るとお手軽にデータ分析ができるようになる。3番目として、分析結果から新たな気づき、ピコーンっていうものが生まれてくる。そして、第4ステップとして、新たな事業価値を見つける、というようなステップを踏んでいく、というような関係性になってますね。ですので、ここでFAXを卒業して、事業価値の向上に繋がる種を蒔きませんか、というお話をしていきます。

ここはこの辺で終わらしまして、次、FAX卒業についてちょっと考えてみましょうということで、次のパートに進みます。ここでのキーワードは効率化ということになります。ではまためくっていただきます。まず、FAX卒業からなぜ卒業できないのかということを考えてみたいと思います。

先ほどのお話にもありましたけれども、私たちがFAX卒業なんで難しいんですかね、という話をすると、8割返ってくるのがこの答えです。「業務普通に回ってるんで、別に必要ないです」。こんな答えがよく返ってきます。そんな感じなんですけれども、そうは言っても何か困ってることはありませんかってお聞きすると、効率化に関連するような、コスト負担が大変、整理が大変、情報共有が大変、みたいな話が出てきます。で、その後、じゃあそんなに大変だったらなんで変えられないんですかね、という話をすると、一番多いのが、お客様やお取引先がFAX卒業希望してらっしゃるんだよね、ってお話をいただくことが多いですね。で、その後2つになりますと、必要性はなんとなく分かるんだけどどうすればいいのかわちょっとよく分からないんだよね、というような答えが返ってくる人が多いです。乗り越えるべき壁は高いということで、皆さん、いろいろ高いのかもしれないですけど、新たなステージへのチャンスが掴めるとしたら、ここで一步踏み出してみるっていうのもありなんじゃないでしょうか、というのが私からの今日のメッセージですね。そんな風に考えております。

じゃあ、FAX卒業を考えるにあたって、もしちょっとじゃあトライしてみようかな、といった時に、どんなことがポイントになるかなというのを次のページでお話ししています。ここはですね、最初に事業価値向上なんてお話をしましたけども、それプラス、やはり今前のページでお話した効率化の側面でもメリットを求めていきましょうと。二兎を追って二兎を得ると最後に書いてありますけども、こんな形で進めていただければいいかなあと思っております。

で、この二兎を追うためのポイントなんですけれども、2つあります。まず1つ目は、コミュニケーションの目的をしっかりとしましょうと。長年の慣習とかですね、実はあまり必要ない連絡をずっとしているとかってというのはよくある話なんです、私なんかのご支援してますと。ですので、ポイントとしては、特に整理整頓をしていただけると効率化に繋がるのかなというところが1つ目です。2つ目、コミュニケーションの手段をチェックしてくださいと。これは、情報の内容によって、先ほど来お話がありましたけれども、別にFAXじゃなくてもメールでも他の手段でもいいじゃないかというようなことがございます。これについても見直していただければなあと思います。ただしですね、ここちよっ

とひとつ気を付けなきゃいけないことがあって、効率は大事なんですけれども、やっぱり受け手ファースト、受け手さんのことを考えていろいろ手段を変えていくっていうことが重要になりますので、ここちょっとポイントとして頭の隅に置いておいていただければなあと思います。

で、じゃあFAXについて考えたということで、次にFAXの卒業の仕方をちょっと見てみましょうということで、お話しさせていただきます。

現時点で考えられる方法は、インターネットFAX、ビジネスチャット、電子メール、データ共有サービスという4つになります。で、これは今申し上げたとおり、内容、量、頻度に合わせて選択していただくことが重要になります。では具体的にひとつひとつどんなものがあるのかということを見ていくことにします。

一番最初、インターネットFAXですね。こちらはですね、お客様とお取引先がFAXしかないんですと言っている時は、この方法、ほぼほぼ一択になります。これはどういうものかと言いますと、お客様側、画面の右側ですが、こちらは今までと何も変わりません。で、自社側、我々側、事業者様側が、アナログのFAXからインターネットを介したデータのやり取りでFAXを行うために、パソコンやタブレットという形で受けることになります。これがある意味パソコンやタブレットになることによって、データ活用に踏み出す第一歩が踏めるという形になりますね。仕組み的にですね、このインターネットFAXを使うと、インターネットFAX用の電話番号へお客様側から発信していただくことになります。ですので、今までのFAX番号と、番号が変わってしまいます。この番号が変わると困る場合はですね、電話間の転送サービスを使ったりですとか、後でちょっと事例でお話ししますが、PCとFAXを合体させたPCFAXみたいなもので対応することが多いかなあと思っております。

これが今のFAXを残したやり方で、次のビジネスチャットというのが、FAX卒業の新たな最初の段階となっています。これはスマホでOK。FAX卒業のスタートはここからと書いてあります。自社側もお客様側もFAXを使って、ああごめんさい、ビジネスチャット、この場合はLINEですけども、LINEを使ってやり取りをしましょうということですね。で、今までFAXでやっていたようなことがですね、LINEのトークと

写真で連絡完了というところ。それから、PCもいないということで、これはもう抜群の始めやすさですねということで、ファーストステップとしてご案内しています。皆さんもうLINEをお使いだと思うのであれなんですけど、次のページに実際のイメージというものを載せてみました。これは後でまた事例をお話しするんですけども、LINEの中でグループ、これはたぶん支店ですね、支店単位でグループを作って、その中で皆さんやり取りをして共有するというような形式になります。このLINEなんですが、FAXの用途がある意味情報共有、情報をこちらから発信することがメインの場合とか、小グループの場合はこのやり方がおすすめということになるかと思います。これが2つ目のビジネスチャット、LINEを使う、です。

次に、FAX卒業の方法の中で次の段階になるのが、電子メールwith添付ファイルという形式になります。これは、LINEの場合は写真でデータを送っていたんですけども、これがちょっと物足りなくなって本格的なデータ化をしたいなと思った時に行くステップになります。画面の左側、一般的にメールのイメージってパソコンからパソコンなんですけど、今はもうスマホでもやり取りできますし、スマホGmail等のアカウントを取っていただいて、それでやり取りをしつつ、パソコンの方からデータをお送りしてデータを共有していくというような形式になるのかなと思います。で、一番下の部分なんですけれども、本文と添付ファイルで、今までFAXでやっていたものの代用になりますねと。かつ、お客様がスマホじゃないと難しいというような話であれば、スマホへPCからメールをお送りして、スマホ側で添付したファイルを見ていただいて共有する、みたいなことも可能になってまいります。これが卒業への第2ステップ、よりデータ活用に近づいた方法になります。

で、3番目になります。これはデータ共有サービスというもの、イメージになるんですけども、平たく言うと、インターネット上のデータ置き場を介して、ご自分の会社とお客様・お取引先がそれぞれデータのやり取りをするという形になります。このレベルになると、この辺のデータ、真ん中のExcelとかWordとかですね、この辺のやり取りができるようになってきますので、ある意味この端っこのデータ分析もしっかり出来るようになってくるといって、一番上、データ活用と効率化を実現した一つの最終形という形になるかと思います。これは、一定量の受発注データを持つ事業者様向けに、我々お勧めしており

ます。で、この辺に関しては若干構築までのハードルが高いので、もしご興味があれば私たちまでご相談いただければなと思います。

それでは最後に事例をいくつかご紹介したいと思います。

まず、ビジネスチャットを使ったコミュニケーションの事例です。どういう会社さんかといいますと、日配の食品製造販売の会社さんで、その中の営業部門の方々ですね。今までFAXで通信されていたのは、受け取り側は注文書、送信側は自社製品のチラシとかPOPとか事務連絡をお送りするというような通信をされていました。ここで課題となっていたのは、あまり大きな会社さんではないので、営業の方皆さん外回りで出払っていて、そこにFAXで連絡が来ると、なかなかお客様の対応が迅速にできないというところでお悩みでいらっしゃいました。で、卒業後なんですけれども、まずどうしたかといいますと、真ん中の一番上の赤い部分です。お客様ごとに担当者全員のグループを作って共有。先ほどのLINEのところでお見せしたグループみたいな形で、何人もがそのお客様とのやり取りを見たりとか、自分がやり取りしたりとかできるような形を構築していきました。あと、チラシは今まではFAXで送っていたんですが、ファイルで送信するような形。あと注文書は写真で頂くというような形にしました。これらの効果は、課題となっていたものをしっかりと解決できて良かったねという話になっております。

次に、メールを使った事例になります。こちらの事例企業さんは貨物の運送業の会社様です。実際にお使いになっていたのは業務管理部門の方々です。やり取りをされていたのは、荷主様から来る配送内容を受け取って、自社がお持ちの庸車さんに、来たものを分けていくという形で使っておられました。で、卒業後なんですけど、ここは急に配送件数が多くなって、どうにもさばききれなくなってどうしようという段階でご相談いただいたんですけれども、我々のお話は、FAXから電子メールに移行しちゃいましょうよということで始めました。その心は何かというと、今まで紙ベース、FAXで来ていた配車情報をExcelベースに置き換えちゃいましょうと。そうすると何ができるかということですね、Excelベースで出てくればプログラムベースで送られてきた送り先と商品と数量の情報を自動的に、庸車さんごとにこれをここにこれだけ運んでくださいねという情報を自動的に分割することができるんですね。今まではそれを紙を見て一生懸命分けていましたという

ところになります。このようにしたことによって何ができるようになったかというところで、まずスピードが上がりました。省力化もできました。で、この事業者様が一番喜んでいらっしやったのが、誤配送が少なくなったんですね。で、誤配送を配送し直すことによるコストが削減できて、利益も上がってよかったなあということがまずひとつですね。あとは、この配送のデータがデータ化できたということで、いろんな予測とかですね、計画配車とかができて、いわゆる空のまま動かない車を減らすことが出来たので、稼働率が上がって売上も上がりましたよというような効果が生まれております。

で、最後の事例ですね。こちらは食品製造販売業さんです。ここは今までどんなことをされていたかという、真ん中の卒業後の青い部分を見ていただきたいんですけども、これまではPCで作った注文書を印刷してからFAXするという、ちょっと二度手間チックなことをされていたんですね。これを解消するために、FAXを送信できるソフトをPCの中に入れて、作った資料を印刷してFAXするのではなくて、直接PCから出せるようにしようというような改善になっています。また、先ほど来お話がありましたけれども、送られてきたものをOCRというものにかけて、受注データをしっかりデータ化して、活用することができるようになっております。こちらでも省力化で利益が上がって、あとは受注予測が上がって廃棄ロスが少なくなってきましたから利益が上がるようになりましたという効果が、このFAXをやめることによって出てきております。

そんなところで、長くなりましたがまとめのお話を簡単にさせていただきます。

今までお話ししましたデータ化と効率化というところで、事業価値向上の第一歩をFAX卒業で歩み出してみたらいかがでしょうかということです。ICT分野に強みを持つ診断士である我々ICT活用コーディネーターがワンストップでお手伝いさせていただきますということですね。

ご清聴いただきありがとうございました。みなさまからのご相談をお待ちいたしております。ということで、私からのお話は以上になります。ありがとうございました。