



JFE 物流株式会社

JFE LOGISTICS CORPORATION



電話によるお問合せに対し、昔は紙で調べる時間が
30分かかりましたが、今は数秒で解決できます。
折返しの対応が激減し、紙や業務のコストを下げ、
顧客満足と環境貢献度は大きく向上しました。



2004年、旧NKKと旧川崎製鉄の統合によりJFEホールディングスが誕生。これに伴い物流部門も統合されて、JFE物流が誕生、システムも統合される事になった。帳票印刷まわりは旧NKK物流の汎用印刷システムをそのまま使い続ける予定だったが、軽い気持ちで提案を聞いたFiBridgeIIのデモが、同社の帳票方針を大きく変えることになった。FiBridgeIIの何が評価されたのか、内航海運部 丹地俊治氏(写真左)、中山陵一氏(写真右)に詳しく聞いた。

JFE物流の業態の特色

— まず、JFE物流の業態について伺わせてください。

基本的には、JFEスチールが製造する鋼板・条鋼などの鉄鋼製品を、国内や海外に運んでいる会社とイメージしていただければ結構です。鉄鋼は重厚・長大なので、コスト的にはトラックなどの陸送に比べ、船による海上輸送が主になります。

現在、FiBridgeIIを部門導入している私たち内航海運部は、鉄鋼製品を国内各地へ海上輸送している部署です。ちなみに内航とは、「国内航海」の略称です。海運の場合は、一隻の船の中に、様々な荷主の様々な貨物を混在させて積み込み、しかも最終地点に届けるまでに、途中、トラックなど陸運と連携しなければなりません。このことから、陸運とは異なる独自の複雑さが生じます。もし伝票や帳票がいい加減だと、最悪の場合、貨物を取り違えて運ぶことにもなりかねません。ですから正確な作業、正確な納期を守るためにも、弊社の業務にとって帳票は重要な役割を担っています。

なぜFiBridgeIIに着目したか

— 電子帳票システムの採用を検討するようになったのは、どういう経緯からでしょうか？

2003年、NKKと川崎製鉄とが統合してJFEグループが誕生した際に

NKK物流と川鉄物流も統合する事になり、そして今日のJFE物流が生まれ、必然的にシステム統合が発生しました。

それぞれのシステムについて、旧川鉄物流のシステムを継承するのか、それとも旧NKK物流のシステムを使うのか、それともまったく別のシステムを導入するのか、システムごとに判断しました。

その中で、帳票印刷についてどちらのシステムを選んでいくべきかについては、当初は旧NKK物流のシステムを継承しようと考えていました。というのも、旧川鉄物流のシステムは、ホストからの一括印刷でしたが、旧NKK物流では、全国に散在する各拠点からホストのデータを帳票印刷することができるという、汎用印刷の体制が確立していました。最初は、この汎用印刷システムを継続して使えば良いと考えており、電子帳票システムの採用は特に検討していませんでした。

— にも関わらず最終的にFiBridgeIIをご採用いただいた理由は、何でしょうか？

最初の段階では、先に述べた通り旧NKKのシステムを使うつもりだったのですが、福山、倉敷など複数の拠点で別々に帳票を出力する必要があったため、なんとかしたいという思いもありました。そこでまずはグループ会社のシステムを軽い気持ちで見えてみることにしたのです。が、しかし、デモを見て一発で気に入りました。FiBridgeII、これは良いと。

— どの点をご評価いただけたのでしょうか？

いくら汎用印刷システムが良いと言っても、それは単に印刷システムとして便利というだけの話。印刷システム以上でも以下でもありません。一方、FiBridgeIIを使えば、拠点分散印刷ができるだけでなく、帳票の検索ができて、しかも数年分の長期にわたりデータを保管できる。さらにその保管データに対しても、検索がかけられる。ということは分散印刷とデータ検索で一石二鳥じゃないかと。

FiBridgeIIでお客様対応が改善

— 帳票の検索が重要になるのは例えばどんなシーンでしょうか？

お客様から電話で問い合わせがあった時などに重要です。この問い合わせへの対応ですが、電子帳票システムが入る以前は、以下のような状況でした。

- ① 例えばお客様から、支払い明細の内訳についての問い合わせがあったとする。
- ② 「調査して、折り返し電話します」と対応。
- ③ 席を離れて、300～400ページの紙帳票ファイルを見に行き、それを手でめくって調べる。得意先コードなどが分かれば、短時間で調べられるが、それができない時は30分～1時間も紙をめくり続けなければならない。
- ④ やっと分かった調査結果を、お客様に折り返し電話連絡する。

これは、あまり良い対応とはいえません。

— 具体的には、どのように良くないのでしょうか？

① 「折り返し対応」でお客様をお待たせしている
お客様は、情報をすぐ知りたいから電話しているわけです。それを折り返して30分～1時間もお待たせするのは良くありません。待たされるのはイライラするし、ダンドリも滞ります。

② 一つの調査に30分もかかったのでは、人件費のムダ
300～400ページの帳票を手でめくって情報を探すのは、本当に大変です。手も疲れるし、目も痛くなります。
しかし、冷静に考えると、そこまで苦労したからといって別に荷物が正確に運べるわけでも顧客満足が上がっているわけでもありません。このような作業は、電子化・自動化するに限ります。

③ 紙の帳票が溜まっていることがムダ
かつては月に2万ページもの帳票が出力されていました。ホストからの印刷というのは、要る要らないに関わらず全部がまとめて印刷されてきます。これら紙帳票は保管しておくのが手間ですし、コストもかかる。にも関わらず、大半の帳票は一度も閲覧されず、これでは単なる保管のための保管…。この状態は昨今の環境問題を考えても、実に罰当たりな、「もったいない」話です。

弊社では20年前から両面コピーを推奨するなど、会社全体で紙の節約には取り組んできた事もあり、この状況は何となく改善したいところでした。

そしてこうした状況が、FiBridgeIIの導入で、大幅に改善されたわけです。

— 具体的には、どのように改善されたのでしょうか？

まず、お客様をお待たせする折り返し対応が激減しました。ほとんどの情報は、自分のデスクトップで数秒で検索できるので、問い合わせに対して

も、その一回の中で電話の中で完結させて回答できます。

これにより、数百ページの帳票をめくる無駄な手間と人件費が削減されました。また紙帳票についても、今後は、必要な帳票だけを必要な時に印刷すれば良いわけで、昔のように、まとめて2万頁印刷するようなもったいないことはしなくて済みます。印刷コストも保管コストも大激減です。

Linux版の採用でコスト4分の1

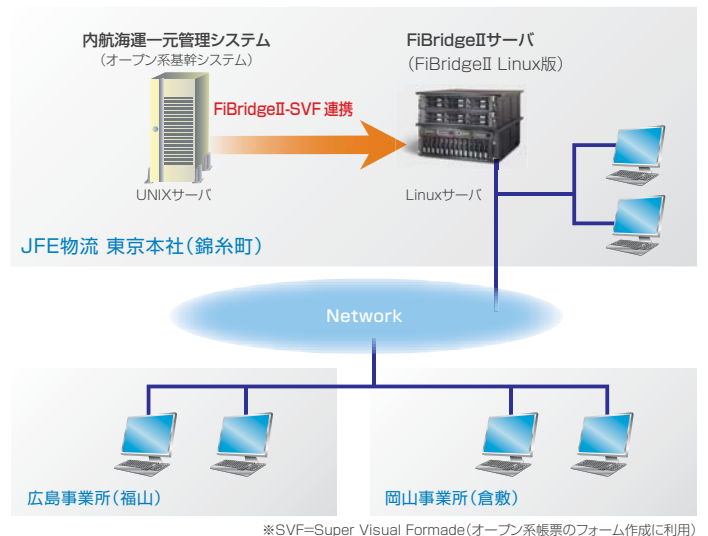
— FiBridgeIIには、UNIX版とLinux版の二通りがありますが、今回はLinux版を採用されました。その理由は何だったのでしょうか？

コストが安かったからです。ハードとOSとトータルで考えるとLinuxでシステムを組んだ場合、価格性能比も考慮すると費用がUNIX版に比べて4分の1です。性能が同じであればLinux版の方がいいに決まっています。

— Linuxということで、安定性やサポートの面で不安はありませんでしたか？

そういう不安は特に持ちませんでした。今回はHPのハードウェアとLinuxと一緒に導入しましたが、「HPがサポートもきちんとするという契約でLinuxを提案してきた。JFEシステムズの営業マンも熱心に奨めてくる。しかも、UNIX OSに比べるとコストが極度に安い。ならばLinuxの方がよい」という感覚です。現在実導入して四ヶ月が経過しましたが、トラブルは起きていません。個人的には、LinuxというOSは、もう特別視しなくていいのではないかと思います。

JFE物流における「FiBridgeII」活用例



今後の抱負と期待

— 今後、JFEシステムズにどのような事を期待されますか？

紙資源を貴重品として扱うという意味では、FiBridgeIIのような電子帳票システムが各企業に導入されて、何十万枚のレベルで紙が節約されるのは喜ばしいことです。世の中の企業全体で帳票の電子化が進み、もったいない状況がさらに無くなれば良いと思います。

JFEシステムズは、これからも高い技術で、企業のコスト削減と環境保護に同時に実現するシステムを作り続けて、社会と環境に貢献してください。同じグループ会社として期待しております。

お忙しい中、貴重なお話しをありがとうございました。



JFE システムズ 株式会社

東日本エリア：03-5418-2377
〒105-0023 東京都港区芝浦一丁目2番3号(シーバンスS館)
西日本エリア：078-232-5365
〒651-0083 神戸市中央区浜辺通五丁目1番14号(神戸商工貿易センタービル)
E-mail: fibridge@jfe-systems.com <https://www.jfe-systems.com/>