

# 業務分析手法とITの活用により従業員の生産性向上

## 企業概要

### 株式会社南山デイリーサービス

- 業種：小売業
- 従業員：57人(パート含む)
- 資本金：600万円
- 創業：平成15年12月(法人化)
- 住所：青森県八戸市小中野2-6-19
- 事業内容：乳製品宅配、買物支援



## 企業の概要・課題

### ■企業の概要

八戸市にある本社を中心に、岩手県、秋田県を含む5ヶ所で、乳製品の宅配や会員制買物支援などの事業を展開している。

### ■課題

事務処理が各事業所でバラバラの手順で行われており、営業に関わる時間が削られ、本来業務の妨げとなっていた。

### ■きっかけ

できるだけ事務処理を減らし、営業活動に時間を拡大したいが、どこから手をつければよいかとの悩みから実施機関より紹介を受けた。

## よろずのサポート・実践

### ■ポイント1

相談者の要望は日常業務の標準化による事務の効率化であったが、COはより本質的な課題として「事務処理時間短縮」と「コスト削減」を設定した。

### ■ポイント2

まず、業務フロー図作成により業務を見える化し、業務改革案に最適なITシステムの要件定義を行い、ベンダーと交渉や調整を重ねてシステム稼働に至り、業務手順や各種資料等についても改良を重ねた。

## 成果

ITシステムの稼働後、本社と各事業所の間で社内LAN環境が整備され、数々の事務処理の効率化が実現。従業員の負担が軽減され、営業活動時間の増加に成功し、ネットワーク構築によるリアルタイムでの在庫管理により棚卸し在庫の差異も激減。さらに、業務フロー図を作成したことにより従業員の業務手順、処理方法への理解が高まりIT化の意識も高まった。

## コーディネーターのコメント

今回のプロジェクトでの成果は相当出たものと思われるが、「業務の見える化(業務の明文化)」をする作業をしたことで客観的&合理的に改革する術が理解することができたとのご意見を頂いたことが、この支援の最大の成果であると思われる。



山本CO

## 事業者の声

最初は、めんどろな宿題(業務分析とフロー図作成)にあたふたしていたが、現状のフロー図が完成する辺りには業務手順や処理方法等についてようやく理解することができ、眼から鱗がとれた感動をおぼえた。

今回の取組において非常に良かったことが、自分たちで業務フロー図を作成し「業務の見える化」ができたことであり、副産物として私(社長)の決裁書類が激減しIT化への可能性について再認識させられた。