

地域に根付き、長く働いてもらえる会社を目指す パソコンの中にあるデータを思い通りに変換するツール

お客様紹介

会社名:ヤクルトサポートビジネス株式会社
#地域貢献 #働き方改革の今 #残業ほぼゼロ



ヤクルトサポートビジネス株式会社
次長 海老原 剛様

ヤクルトサポートビジネス株式会社
取締役 赤嶺 詳治様

ヤクルトサポートビジネスは、東日本地区のヤクルトの販売会社の業務委託を目的として2009年10月に設立されました。メインとなる請求書の発行代行業務を中心に対応エリアのビジネスサポートも行っています。

- ・業種業務 : ヤクルトの販売会社の業務委託(請求書発行等)
- ・お客様 : 赤嶺 詳治様、海老原 剛様

働き方改革の今

— 2度目のインタビュー、誠にありがとうございます。今回は、導入当初の振り返りと「働き方改革の今」についてお話をお聞かせください。

赤嶺様・海老原様: よろしく願いいたします。

— 先ほどフロアを拝見しましたが、前回インタビュー時と変わらず、非常に女性が多い職場のように感じますね。

赤嶺様: はい。当社は「地域に貢献したい」という思いで、地元の人材を積極的に採用する方針をとっています。基本的には、転勤が無いこと、安定的に長く働ける環境ということで、結果的に女性が多くなったのかもしれない。

— 先ほどお話をさせていただいた方は勤続10年、お隣の方は15年とのことでしたが…

赤嶺様: 大変有難いことに皆さん長く勤めてくださいます。ご縁あって入社していただき、スキルや専門知識を身に付け、人間関係などを築いたにもかかわらず、「残業が多いから」、「仕事のプレッシャーがきついから」などの理由で辞めていくことは、会社側、従業員側の双方に不利益が生じます。そうならないよう、皆さんの働き方に気を配り、必要な仕組みを作る、システムを導入する、といった取り組みが私達にできることだと思います。

— 先ほど「働き方」というお話がありましたので、御社の働き方改革の現状をお聞かせいただけますでしょうか。

赤嶺様: 昨今の「働き方改革」というと壮大なテーマになってしまうので、当社の取り組みで成功しているものをお話をする、ということではいかがでしょうか。例えば、残業時間の削減などと言いますと、当社は毎月の残業を月200時間から大幅削減し、ほぼゼロという現状です。

書式の異なる大量の請求書に苦しむ

— それは素晴らしいですね。毎月の残業が発生してしまっていた大きな原因があったのでしょうか。

赤嶺様: そうですね。当社はヤクルトの販売会社の業務委託を中心に事業を展開しています。その中でもメインとなるのは請求書の発行代行業務です。そのため、月末月初は請求書の発行業務が集中し、管理部門以外の全社員で対応しても間に合わない状態でした。しかも時間に追われているため、ミスやトラブルが発生しがちでもありました。当時のメンバーからは「できて当たり前で報われない仕事に苦しんでいた」と聞いています。

— それはさぞかし辛かったと思います。より具体的な業務内容や量をご説明いただけますでしょうか。

赤嶺様: 具体的には、各販売会社の請求書発行や売上・販売管理の業務委託などがあり、それぞれの業務量で言いますと毎月相当なボリュームです。請求書の発行先だけでも月間3万3000件あり、それぞれのお取引様ごとの様式に合わせた対応が必要になります。これらを全て手作業でやろうと思ったら人が何人いても足りません。

特に自治体や官公庁の場合、フォーマットがより厳密に決まっていることが多く、調整してもらうこともできません。創業当初は当社の代表から各業務担当まで悩んでおり、特殊性に対応できる手段を模索していました。



当時の状況を振り返る赤嶺取締役

エンジニアとしての専門知識がなくても

— 以前の状況についてありがとうございます。それではここから「課題解決に向けてどういった取り組みをしたか」について教えていただけますか。

赤嶺様：どのように効率化していったかについてはシステムの導入時から中心に活躍してくれた、海老原からお話をさせてください。

— 海老原様、よろしく願いいたします。

海老原様：それでは私から現運用の概要をお話をいたします。現在、xoBlosの運用チームは8名です。当初のメンバー8名のうち4名が配置転換等で入れ替わりましたが、再度育成を行い、日々増えていく業務にも問題なく対応しています。

私を除いたメンバーにはエンジニアとしての専門知識はありませんが、xoBlosの運用チームに入ってから約1年をかけて「システムを作れる人」になるよう育成を行っています。具体的な手法としては、勉強会というよりも、実際の課題を自分で解決していける環境を整えたり、フラットに意見を出し互いに学びあえる意見交換会を設けるなどの仕組みづくりに注力していますね。これは導入時に私以外に全体を監修する専任の担当を置いてもらえたお陰だと思います。

社内からの「こうしてほしい」といった依頼事から「これはどう考えたらよいか」といった高次元でのアドバイスを求める声も多く寄せられるようになりました。

— xoBlos運用チームの活躍が会社全体に何らかの影響を与えられたということでしょうか。

海老原様：そうですね、作れる人を増やしたら社内やグループ会社から頼られる存在になったと思います。前向きに効率化を検討する＝意識の高まりを意味しているので、定量的には表現が難しいですが、非常に大きな成果だと思っています。

迅速化+業務の属人化を防止

— 強力なチームの活躍で今後さらに御社全体の業務効率化が進む、ということですね。

海老原様：もちろんです。例えば請求書業務の場合では、xoBlosに対して年間約100件の追加要望や修正依頼が社内ワークフローで申請されています。

お取引先の様式変更に伴う軽微な修正や、新規契約に係る様式追加など、内容は様々ですが、各メンバーがxoBlos上の「共通パーツ」を上手に組み合わせることで最小限の時間とコストで要望へ対応しています。

— 迅速化と業務の属人化の防止の両立に成功されたということですか。

海老原様：はい。先に述べた育成と、この共通パーツのお陰で「誰がやっても同じ」になるため、過去のものを参考にしたり、ほかの人の作成途中のものを引き継ぐ際に何の障壁もありません。マクロであればプログラム知識も必要ですし、このような形にはなかなか出来ませんよね。xoBlosだから実現できたことではないでしょうか。

グループ会社との新たな取組み

— これだけの実績を上げた功績は社外からも注目されているのではないのでしょうか。

海老原様：当社と一部近い業務を行っている関連会社が西日本にあるのですが、そこからこの度のノウハウを共有して欲しいという要望があるようです。実際のシステムの設定も頼りにされるようになり、チームをまとめる立場の私としても、メンバーに付加価値の高いスキルを身に付けてもらえたことを誇らしく思います。

とはいえ実業務との兼ね合いもありますので、今ある様式を流用するところから始め、徐々に当社としては難易度の高い、これまで実績がない請求書以外の分野にも挑戦を始めているところです。

どのシステム導入の際もそうですが、始めてアプローチする業務に関してはその背景を理解し、どれをどう標準化していくか、また、そこからあふれた例外的な事例をどう対処していくかをチームリーダーや上長が中心となって考えていく必要があると思います。私自身も意見交換会などを通して勉強させてもらっています。

— それでは最後に御社にとってxoBlosとはどのような存在か、導入を検討している会社様へお聞かせいただいでよろしいでしょうか。

赤嶺様：私たちにとってxoBlosとは「パソコンの中にあるデータなら自分の思った通りに何でも変換できる便利なソリューション」です。少々テクニックは必要ですが、エンジニアではなく、日々の業務を担当するオペレーター自身で作っていただける希少な存在です。ぜひ当社のようにシステム導入を軌道に乗せる喜びを感じ、苦しんでいる「誰か」を楽にしてあげて欲しいと願います。最後に、xoBlosはそれができるとお伝えさせてください。

インタビュー後記

— 「地域に根付いて、長く働いてもらえる会社」という旗印は、女性がたくさん活躍している執務フロアを拝見すると一目瞭然でした。多くの企業が「働き方改革」について検討されているかと思いますが、今回のインタビューがその一つのヒントとなるのではないかと期待しています。是非、またお話をお聞かせください。今回は参考になるお話、ありがとうございました。



海老原様(右上)、xoBlos運用チームの皆様