

導入事例

Case Study



業務合理化による企業体力の強化を目指し、まずは通信関連に着手
契約回線数を倍に増やし、事務員も含めて全社員に携帯電話を支給

業歴55年の株式会社 新東様は、愛知県の三河エリアを中心に総合エネルギー商社として事業展開しています。ガスの供給を通して強固な経営基盤を築いており、さらに経済情勢や競合などの外部環境に左右されない企業体力の強化に着手。まずは、通信回りの合理化に取り組みました。

課題と効果



株式会社新東
業務推進管理部 課長
中島 宏宜 様

- 課題**
- ・固定回線へ絶え間なくかかってくる営業からの取り次ぎ電話を減らしたかった
 - ・ランニングや導入コスト削減と通信環境の合理化を両立できる方法を模索していた

- 効果**
- ・ホワイトプランの無料通話を利用して、携帯電話で内線代替の仕組みを構築した
 - ・導入コストをほとんどかけず、ランニングコストも維持したまま契約台数を倍増できた

導入の背景 ●●●●●▶ 業務合理化により生産性アップとコスト削減の実現を模索

工業用や家庭用ガスの供給をメイン事業とする株式会社 新東様。ガスエネルギーを柱にガス保安開発、溶接用ワイヤーや作業用軍手などの部材、さらには溶接ロボットや環境機器といった周辺分野にも事業を広げて展開しています。“地域に密着した総合エネルギー商社”を合言葉に取り組み、その成果は個人／法人含めて数千件にも達する圧倒的な取引先数につながっています。

この顧客ネットワークを基盤に周辺商材を提供できることを強みに着実な成長路線を歩む新東様ですが、「さらに会社が大きくなっていくには新たな事業分野への進出が必要です」と、業務推進管理部課長の中島宏宜様。

「会社としては将来、自然エネルギーなどを手がけることも視野に入れています」（中島様）とのこと。とはいえ、一朝一夕に成し遂げられるものではなく、ましてや「厳しい経済環境では社内の業務合理化などにより企業体力を強化しつつ、新ビジネスに備えることが欠かせません」と中島様。その実現のため、まずは着目したのが通信回りの合理化でした。

同プロジェクトの推進役を担った中島様は、当時のことを次のように振り返ります。「私が着任した3年くらい前は、社内の固定電話が頻繁に鳴っているような状況でした。しかも多くは営業担当者からで、電話の転送や取り次ぎが社内業務を行なうスタッフに大きな負担となっていました。営業担当者にしてもスムーズに連絡がつかないことに不満を感じていたと思います」

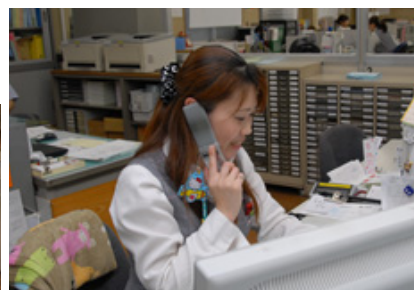
こうした課題を解決し、通信環境を合理化すると同時に中島様に求められたのがコスト削減。それらを両立すべく採用されたのが、ソフトバンクの携帯電話でした。

導入の内容 営業社員から内勤社員まで、内線代わりに全社員に携帯電話を支給

もともと、新東様では約 30 名の営業社員に携帯電話を支給していました。前述したように、これら営業社員から固定電話へかかってくる電話の取り次ぎを効率よく処理するため、最初は固定電話の内線システム導入による通信環境の合理化を模索したそうです。しかし、「どれも設備コストが高く、とても数百万円もの投資はできませんでした」と中島様。「内線システムのような閉じた環境よりも、すでに利用している携帯電話というオープンな環境を活用する方がメリットは大きいのでは」との思いもあって、携帯電話ベースで課題解決に取り組んだのです。

そして、中島様が注目したのがソフトバンクの携帯電話同士は通話無料となる「ホワイトプラン」でした。1時から21時まで、ビジネスのコアタイムを含む時間帯の通話料が無料となることから事務社員への支給も決定。営業担当者分のリプレースを含め、全社員へソフトバンク携帯電を支給しました。

「連絡を取りたいスタッフへダイレクトに電話することで取り次ぎや転送の手間は不要となり、社内で仕事をする社員も業務を妨げられることがなくなりました。支社や営業所間の連絡も携帯電話で直接かけられるので生産性が向上しています」と中島様。しかも、「契約台数は 30 台から 60 台へと増えましたが、ランニングコストはほとんど変わりませんでした」といいます。



お話を伺っている最中も固定電話はほとんど鳴りませんでしたが、社員のみなさまは携帯電話で連絡を取り合っていました。

今後の展開 グループ会社でも導入を検討し、規模のメリットを追及したい

新東様の業務の合理化は現在も進行中です。通信回りから着手したことについて、中島様は「業務改善ではギスギスした雰囲気になることも多いですが、全社員に携帯電話を持たせたことで社員間のコミュニケーションが促され、そうした嫌な雰囲気が緩和されているようです」と語っています。

今後は、「グループ会社にも同じ仕組みの導入を検討していきたいですね」（中島様）とも。ガスの充填会社など 2 社のグループ会社と連携する新東様は、受発注や業務連絡など社外間の通話も少なくありません。

新東様が構築した通信環境と同じ仕組みをグループ会社にも導入することで、さらにメリットが広がることは確実です。「双方にとって通信コスト削減などの恩恵を与えるだろうと思います」と中島様。「経営的には一体的に取り組んでいきたいと考えています。なかなか難しい面もありますが、携帯電話をベースにすればやりやすいのではないのでしょうか」と

自社での構築経験から手応えをつかんでいます。

さらに、「ソフトバンクさんへの加入者が急増しているので、ホワイトプランのコストメリットもますます大きくなりそうですね」と期待する中島様。グループ会社とコミュニケーションを共通化した上で、次のステップとして受発注システムを構築していきたいとのこと。中島様は「それを携帯電話やスマートフォン上で実現できれば業務の生産性はさらに高まります」と、合理化実現に向け大きな夢を語っていただきました。



自然エネルギー事業への本格参入も視野に入れているだけに、早々と天然ガス・スタンドも設置しています。

株式会社 新東

本社: 愛知県岡崎市錦町 4 番地 17

従業員数: 60 名

概要: 産業用各種高圧ガスや医療用ガス、LP ガス、天然ガスを供給するほか、溶接機器や産業用ロボット、機械工具、住宅設備機器の販売などを手がけています

URL: <http://www.shinto.co.jp/>



※パンフレット記載内容は2010年9月現在のものです。