

アプリとスマホを活用する

1. 所属支部のグループ管理

新年度になって中小企業家同友会の所属支部の連絡方法がLINEグループからグーグルフォームズに変更になって、右掲が第1号のアンケートです。まず、スマホにメッセージが届き、スマホでアンケートに回答すると指定したメールアドレスに同じ内容が届くという仕掛けになっています。確かに、確認メールが届くのは有難いサービスだと思います。団体と個人間のメッセージ交換でスマホとパソコンの両方に情報が届く構図で便利なツールだと思います。しかも、スマホを使用できるので居場所に関係なく情報が届くのです。「既読」の表示もされるので情報の伝達具合が分かります。この構図はビジネスでも応用が出来ると思います。本部と出先機関とのメッセージ交換をスマホを利用すると本人の居場所に関係なく行えるという事です。個人間やグループ内のメンバーに情報を送れるので応用が拡大します。



ICT時代ですがクラウドから情報発信してスマホで受信する事が身近になったと思います。このようなアプリは無料もしくは定額のサブスクで提供され、受信者はアプリをダウンロードするだけで無料で利用できます。もう40年程前になりますが、私は営業所にFax機を設置して、営業所から部品出荷依頼書などを部品本部に送り、社内定期便で部品を営業所に送るネットワークを構築した経験があります。このネットワークを活用して本社が各種の情報収集するようになって業績が向上した経験があります。Faxとスマホの相異がありますが、ICTであり情報交換がスムーズになり業務効率が向上したのです。

2. 自社システムとRPA化

一般的に基幹業務(販売管理・経理や人事など)はパッケージを利用する傾向があり、自社の個別性に応じたカスタマイズして効率化を図っていたのが従来型のシステムで、自社にサーバーを置きLAN接続でパソコンを端末にする形態が主流でした。しかし、クラウド型の基幹業務が充実して来て利用する企業が多くなっています。この形態の場合、他システムからのデータ取込みが大きな課題になります。

例えば、EDIによるデータ交換は企業間で普及していますが、発注者の基幹システムで発注データを作成してクラウド型のEDIサービスにデータを引き渡し、その情報をメールで供給者に通知して供給側がクラウドのEDIに接続して発注データをダウンロードし自社のパソコンに取り込む流れになっています。自社PCでは専用アプリでデータ処理するケースもあれば、受信したデータをサブシステムで加工処理して、その結果を自社システムに取り込む方法(RPA: Robotic Process Automation)で効率化を進めるケースもある状況です。受信側のサブシステムで相手品番を自社品番に翻訳して、在庫引当や外注処理などを自動化しています。

しかし、最近の傾向では基幹業務のソフトもクラウド型のパッケージを使用するケースが多くなっており、受信したパソコンでRPA処理できても結果をクラウドにアップロードして基幹業務に取り込む必要があります。折角のRPA処理でもパッケージの在庫管理や外注管理を活用するには都度データをアップロードする必要があり、タイムラグが生じるケースがあるのです。勿論、運用も複雑になり易いので担当者の教育訓練も必要になります。

個人的見解ですが、基幹業務をクラウドでなく自社システムに置いておく事で、例えば、EDIデータなどをRPA処理する際に在庫や外注管理を基幹業務と連携して行なえるので業務効率化が図れると考えています。部門毎のサブシステムで個別処理を自動化してパートの方がクリックするだけで一連の作業を実行できるのです。例えば、在庫マスターと照合して引当や在庫補充を自動化したり、外注加工のある商品のプロセス管理も自動化しています。発注データから在庫処理や買掛管理にも連動する事が出来るのです。

3. アプリに応じた選択

第1項でグループウェアをご紹介しましたが、各種団体のような場合、グループウェアが威力を発揮します。例えば、会合の希望日を訊くアプリを使えば、民主主義的に希望日の多い日を決定できるので重宝ですし、いろんな情報提供やアンケートなど情報交換に役立ちます。しかし、スマホを端末として活用できるメリットがある反面、業務で使う場合にはデータを基幹業務で活用するにはダウンロードの手間が必要になります。この手間が大きな壁になって運用が難しくなっているのです。第2項でRPA化などの効率化処理でも同じような課題が残ります。

単純にアプリだけを使用するならばクラウド型でも自社システムで差異は出ないですが、アプリで定義されていない処理を行なうには、クラウド型では一端、データを自社システムに取込む事が必要なのです。例えば、在庫管理で作成した発注データを使って発注や入庫の処理を行なうにはカスタマイズしておくか自社側にアプリを用意する必要があります。即時処理の必要性がなければ、決めた時間に処理する方式でデータを取り込む事が可能であり、その結果もバッチでアップロードして反映する事が可能ですが、即時性が必要なケースでは不向きになります。

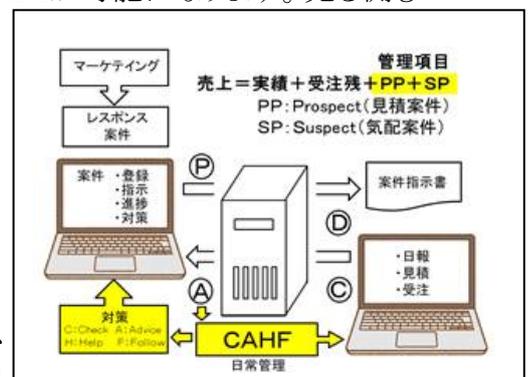
一般の中小企業の場合、業界向けパッケージを導入するケースが多く、多少のギャップがあっても我慢して運用しているので、自社システムでもクラウドシステムでも大差ないと言えます。しかし、販管費で人件費のウェイトが高まっているので省力化を図る必要があります。その解決策の一つがサブシステムを構築してRPA化する事です。サブシステムでの業務は本当の意味での自動化なのでボタン一つで誰でも処理が出来たり、リアルに反映する事が出来るのです。この自動化を人手で行なうかRPA化するかの差が販管費に大きく影響するのです。

4. ICT時代と個別性

多くの製造業では自社の生産管理システムからの発注データをEDIを介して納入業者に発注しています。この発注までのタイミングで時間的余裕があるならばサブシステムで数社に見積を要求して仕入価格の適正化する事が可能になります。このように、自社を取り巻く関係会社との間のデータ交換をうまく運用すると業務効率が向上して仕入価格の他に人件費の面でもコストダウンになります。また、システム化しておけば、納期管理が必要な発注でも状況を確認する事が可能なので専門の担当者が不要になります。

スマホが普及して会社支給する時代になっています。例えば、営業活動をリアルに〇〇会社に訪問したタイミングでタイムスタンプを押し、退出した時にタイムスタンプを押すと滞在時間が分かります。事前に行動計画を立てていれば、その結果を入力してコメントを追加すれば日報報告にもなり、場合によっては受注処理も可能になります。この結果を分析すれば、訪問回数、滞在時間、移動時間などを集計して行動分析になります。また、データを登録すれば上司や関連部署に連絡が飛ぶようにする事もできるので真の意味でCRMが可能になります。見る側もスマホであれば、いつでもどこでもアドバイスができるので右掲のようにPDCAサイクルを回す際にCAHFサイクルでより緊密に報連相できるので成果が出易くなるのです。

右掲は、弊社の基本原理「Do指示」の概念を表していますが、スマホを取りれることでより効率的な活動になり業績向上に繋がります。行動範囲が広域な場合、移動時間が多くなるので滞在時間での商談効率が課題になりますが、適切な報連相で課題解決につなげるのです。CAHF (Check, Advice, Help, Follow)は現場の上司と部下のコミュニケーションであります。これも「見える化」できるので営業部門の質的向上が数値化できるのです。



【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> にあります！】