

現	場	は
見	た	!

業務改善編

内 容

<業務改善編>

1. 会計パッケージを導入したけど、会計事務所の PC にもデータ入力している
2. パッケージを複数導入しているが転記作業が多くて困っている
3. 複数店舗で事業をしているが情報の共有が出来ないので不便だ
4. 原材料の使用量が本当に生産に使われたのかが疑問
5. 買掛金の支払い作業の時、相手側から請求書チェックに時間が掛かっている
6. 売掛金の消し込みや残高管理に時間が掛かっている
7. 受注、生産指示に多くの人手を要して困っている
8. 社員がどの業務に時間を要しているのかが分からない
9. 購買実績を掴んでいないので仕入先とまともに交渉できない
10. FAX 送信作業に時間が掛かっている
11. 全国の売上情報の収集に時間が掛かり困っている
12. 全国の伝票収集（入金、出金、振替、精算）に困っている
13. 顧客からの問合せに対して売上情報と入金情報、出荷情報の取り出しに時間が掛かる
14. 社員一人一人に PC があるけど業務の効率化できない
15. 顧客からの問合せに対して売上や入金、出荷情報の取り出しに時間が掛かる
16. バイクや自動車のメンテナンス記録が手書き管理になってしまう
17. Excel で定型業務を行うと問題が起きる!!

18. 電子掲示板などで情報共有したいがどこから手を付けるべきか分からない
19. 出庫、入庫作業の際、数や品物を間違える回数が多いので困っている
20. 電子掲示板などで情報共有したい
21. 取引先情報が社内全体で管理できなく困っている
22. 顧客からの意見、要望、クレームがどう処理されたのかが分からない
23. インターネットで受注したいがどこから始めたらいいのかが分からない
24. 勤務データの収集に時間が掛かっている
25. 社内の PC に詳しい人材にシステム化を担当させているが効率が上がらない

1

会計パッケージを導入したけど、会計事務所のPCにもデータ入力している

中小企業のPC化といえはすぐに、会計パッケージの導入が挙げられます。多くのパッケージは高いものでも数十万円程度ですから導入は簡単です。会計パッケージの役割は、勘定科目毎に仕訳されたデータを単純に集計し、貸借対照表、損益計算書を作ることが主な仕事です。販売情報、購買情報から集めてきた情報を集計し決算を行う訳です（月次、半期、通期）。

確かに、これを帳簿とソロバンで行ってきた頃と比べると帳簿類の転記が自動化され省力化に貢献しています。しかし、会計パッケージで処理したにも関わらず、会計事務所にも数字を渡していませんか？これは、二重作業と思いませんか？

私たちは会計事務所と共同でこの問題に取り組んでいます。複数の会社で経験しましたが、会計パッケージは不要だったのです。会計事務所のPCにデータ入力するだけで、良かったのです（会計事務所と契約している場合）。

省力化・効率化のポイントは、販売、購買などで生じた仕訳データを、早く正確に集めてこられるかなのです。この部分は会計パッケージの機能ではありません。集めたデータは二重入力することなく会計事務所のPCに自動入力されなければなりません。

あなたの会社は「会計パッケージでの計算」と「会計事務所での決算」を並行して行っていませんか？一度、作業の分担を整理してみる必要があります。

2

パッケージを複数導入しているが転記作業が多くて困っている

会計パッケージ、販売パッケージ、仕入購買パッケージなどを複数導入している企業を見かけます。経営者の方からお話を伺っても、コンピュータ化には皆さん自信があまりのようです。でも実際、省力化は中途半端。なぜかと言うと、それぞれのパッケージ毎に仕事が分担されていて、入力作業はそのパッケージ毎に行われ、パッケージ間の連携は出来ていないからです。たとえば、販売で売上データを入力しているにも関わらず、会計システムで再度、データ入力しているのです。この間の連絡をきちんとするために Excel 表で連絡シートを作成している場合もあります。このシステム間の連携手順が確立されていることが自信につながっているかも知れません。しかし元来、この作業は必要なのでしょうか？この連絡工数が削減出来たら省力化の効果は大です。

大企業と中小企業のシステム化の違いは、この情報の分断です。大企業では数百億の会計処理を数名でやっていたりします。

あなたの会社は、一度入力したデータを複数パッケージ間で二重入力していませんか？この省力化だけでも大きいと思います。

3

複数店舗で事業をしているが情報の共有が出来ないので不便だ

山口県のバイクを3店舗で販売している中小企業からの相談です。これまでシステムは本店のみに置かれていたため、顧客情報と売上情報は本店に集められ集計、管理されていました。しかし問題が浮上しました。

社員一人一人にPCがあるけど業務の効率化できない顧客情報は、いつも本店に問合せしていたので本店担当者の手を煩わせていた

伝票入力は、本店に集められ作業負荷が集中していた
経営状態の把握は、本店で売上を月末集約する必要があり、月中での把握が困難

中古車の他店在庫情報が把握できない

そこで、複数拠点で利用できるパッケージを探したのですが見当たりません。ネットワークが前提のシステムは、それなりに規模が大きく、高価となり、導入が難しくなるのです。しかし、インターネット、パソコンが昔と比べて安価になった現在、システム化もそれに対応しなければなりません。

結局、当社でシステムを構築しました。店舗間がネットワーク化され、店舗間でのデータ入力と情報検索が可能となったため、本店への問合せが減り、伝票の入力作業が分担して行える様になりました。また、各店舗での売上把握や中古車情報の共有が行える様になり、経営判断のための集計も要求の都度行われるようになりました。

4 原材料の使用量が本当に生産に使われたのかが疑問

ある化学会社の例です。原材料は購買部を通じて購入、毎月棚卸しをして在庫確認をしていました。当月末在庫と前月の棚卸の差が使用量となります。一見正しい感じがします。が、しかし大きな落とし穴があるのです。この計算が正しいのは、在庫の消費が製造以外に考えられない場合です。

例えば、誰かが製造以外の目的で原材料を持ち出しても分かりません。この会社の場合は、原材料を研究目的で消費する場合があります。実際、この消費量もすべて製造に使われたことになっていました。これでは、製造の効率化改善の指標にもなりませんし、原価計算も正しくなりません。なにより棚卸しを毎月行うのも非効率です。

そこで（A）前月末在庫、（B）当月入庫、（C）当月使用量、（D）当月末在庫をキチンと管理することにしました。 $D = A + B - C$ が正しい事を検証するのです。（C）当月使用量は生産で使用した場合は生産データ中の原材料消費データで把握し、その他の理由で使用したら伝票を書くようにしました。これでモノの動きが確実に捉えられる様になり、また棚卸の周期も長くなりました。もし棚卸数値と帳簿数値（当月末在庫）が違っていれば原因の究明も可能となりました。

この様な例は多くあります。在庫管理を必要とするものです。例えば医療器具（注射針など）の在庫、試薬の在庫などです。

5

買掛金の支払い作業の時、相手側から請求書チェックに時間が掛かっている

ある会社では、購買システムで取引先ごとの支払額を把握しています。月末に相手側から送付される請求書をチェックして支払いをしていました。このチェックのために担当者が残業をしていましたが、発想を変えました。

購買システムで集計している金額を、検収通知書（支払額確認書）として相手先に自動 FAX するようにしました。もし相手側との認識のズレがあった場合は、相手側から期限日（この会社では FAX 後、2 日間）までに回答してもらうことにしました。

その結果、請求書との確認作業は無くなり、残業も一挙に無くなりました。「多く払いすぎた場合はどうなるのか」との質問を受けそうですが、間違いが発見された場合は、遡って精算するという契約を交わす事で運用しています。

多くの会社では、取引相手の請求書を待って支払っていると思います。購買システムがあるなら是非、この方法で照合作業は相手側で行ってもらいましょう。工数削減の余地があります。

6

売掛金の消し込みや残高管理に時間が掛かっている

多くの会社の営業マンは「売って、売って、売りまくる」だけではありませんか？売上が全て、基本的には売掛金の回収は二の次です。ある会社では値引販売しているにも関わらず連絡漏れなどで請求書と食い違いがあり入金額とズレが多く発生していました。間違っても苦労するのは経理部ですから痛みを感じていませんでした。取引先の売掛残高も手形の決済日を考える必要があり、すぐには把握できませんでした。

私の読んだ営業の教科書によると、営業マンの役割は「売って、売掛金の回収までが役割」と説いています。

そこで売った人（営業マン）が消し込みをする仕組みをシステム化しました。請求書が画面に表示されそれと入金額を突き合わせるのです。経理担当者の仕事は取引先ごとに入金額を入力するだけ。営業担当者は請求書と入金額を画面で見比べながら消し込みを行います。

また、取引先ごとの売掛残高を表示させる仕組みも構築しました。このシステムにより売掛金回収が確実に行える様になり、残高が一定以上になると販売を制限することも可能となりました。

あなたの会社では売掛金の消し込み、残高管理が手作業で時間をかけていませんか？入金滞りを常に監視する仕組みが出来ますか？システムで監視すれば安全度は高まります。

7 受注、生産指示に多くの人手を要している

製品を製造している会社は必ず、受注作業、在庫引き当て作業、製造指示作業があります。私たちが経験した会社では、受注から製造指示までの事務作業に無駄な時間を生じていました。ある製品を受注した場合、在庫が有ればそう問題ないのですが、在庫が無い場合は大変です。まず生産予定を確認し、次に生産余力を確認し、それで先方に受注の請けを知らせる事ができるのです。分析の結果、この連絡業務に時間が浪費されていました。これまでは営業と製造の間で、FAX・電話・メールで連絡を取り合っていました。この連絡情報を共有する事で、無駄は大きく削減できます。共有する情報は、在庫はもちろん、これまでの生産指示内容と進捗、数週間後までの生産予定とその理論在庫量です。これらがタイムリーに連携し関係者間で共有される事で、無駄な作業が削減できました。

この効率化が実現できた事で次に生産計画（製造指示）の自動作成に取り組んでいます。

よく経営者の方から、「最適な生産計画を立てて、原材料費の抑制と在庫の圧縮をしたい」というお話を伺います。私たちはいつもこう答えています。「最適生産計画の自動化を行う前に、前提情報（在庫、需要など）の収集が重要です」と。

あなたの会社では、受注担当と製造（工場）の間で、連絡の自動化や情報共有は出来ていますか？

8 社員がどの業務に時間を要しているのかが分からない

社員が何に時間を要しているかを調べてみたいと思った事はありませんか？これは決して社員の監視という意味ではありません。何の仕事に時間が掛かり、どのような問題が起こっているかを定量的に把握するためにです。

今までは週報で一週間ごとの実績と今後の予定を記録していました。この作業は私たちの目から見ると前近代的になってきました。なぜかというと、PCが安価になり、各自の机の上に設置することが可能となったためです。毎日日報を入力してもらえば一週間単位ではなく、毎日の実績（仕事と作業時間）を見ることが可能です。時間集計も自動化されます。週単位の報告会もこの具体的数字で行えるので話し合いが効率的です。数ヶ月も経てば、どの仕事が効率的であり、どの仕事为非効率であるかは一目瞭然となります。

しかし、社員からはこう言われます「面倒だ」、「信用されていない」、「本来の営業の方が重要だ」…。私たちはこう言います「記録できる範囲で記録して下さい。忙しい様でしたら、仕事に合わせてください」と。そうすると、記録の仕方に社員間でバラツキが出ます。でも、少しずつ記録する様になります。これは社員間のバラツキが、記録しない人にとって少しずつ負い目になるからだと思います。数ヶ月も経てば大まかな作業工数は把握出来るようになります。また社員が「ウソの時間を記録するのでは」との心配もよく耳にしますが、これも大丈夫です。なぜなら矛盾のある日報（時間）を記録し続ければ、数週間も経てば進捗と合わせることで矛盾が表面化するからです。

このシステムを導入すれば、毎日、前日までの作業時間が仕事ごとに集計され、月末には売上とそれに対応した作業時間（コスト）の対応が確認できます。今後、伸ばす仕事と、検討を要す仕事が明確に把握できるようになるのです。

こんなメリットもありました。作業時間のわりに契約額が低い顧客（会社）に対し、数ヶ月の作業時間を見せたところ納得して契約額の変更をしてくれました。「透明化」が重要であると認識させられました。

あなたの会社で作業ごとの社員の作業時間は把握できていますか？これが出来て初めて改善作業に着手できます。作業時間が売上に繋がる場合はなお更です。請求書も自動作成することも可能です。

ある会社から原材料購買システムの開発依頼を受けたとき、私たちは単純な作業工数の機械化と考えていました。しかし経営者の方は、「購買実績（購入周期、値段など）を掴んで、交渉をする材料にする」との事でした。

この会社では、年当たり、数十億の購買をしています。結果は、原材料変動が比較的少なかった 2002 年度では、購買実績の分析により 10%程度の削減（購買努力）が可能となりました。さすが、経営者の着眼とと思いました。

2003 年度は、原材料費の高騰がありましたから年通算では、トントンになってしまいました。しかし、購買システムが無ければ、原材料費高騰に対する対応も難しかったと思います。

購買システムの開発コストは一年で回収できたことになりません。私たちの購買システムは単価契約の推移実績、購入量の実績をすべて蓄積しています。相手側との交渉余地があるとき、情報をキチンと掴んで交渉すれば有利に展開できます。日産のカルロス・ゴーンも、著書で同じことを述べていました。

あなたの会社では、購買システムはありますか？また、購入実績から交渉に役立つ情報は出力出来ますか？購買システムは作業工数の削減だけでなく、購入単価の抑制に大きな力を発揮します。「売る」方が一番重要ですが、「買う」方も同じくらいに重要です。

10 FAX 送信作業に時間が掛かっている

実は、FAX 送信業務を自動化したいといったご要望は皆無です。FAX の自動送信が実際の業務にどう役立つかがイメージ付きにくいのだと思います。また多少興味のある方でも「パソコンの付属ソフトで送れるよ」、「多機能コピー機で大丈夫だよ」とおっしゃいます。私たちの言っている FAX 自動送信は実は少し違います。システムと連動させるのです。

これまでのご依頼は、「発注書」、「通信販売申込書」、「検収通知書」などがありました。システム操作で送信ボタンを押すと複数の会社に、それぞれの金額で自動送信できます。

パソコンソフトですと、相手の会社に一票ずつ送らなければなりませんし、もし通信上のエラーが生じた場合のフォロー作業（再送、相手側への原因調査など）機能も不足しています。

FAX の自動送信は、大きな効果を得られています。当社の試算では、送信対象物をプリントする FAX 機に読み込ませる作業を行う 送信ボタンを押しエラーが起きなかったかを確認して FAX を離れる 自分の席まで戻る。これらの作業には、最低でも 5 分程度掛かると考えています。一日あたり社内全体で 50 回送るとすると 250 分（4 時間）も掛かる勘定です。FAX 自動送信を使うとシステムの送信ボタンを押すと自動的に送信してくれるので、実質的な作業時間はゼロです。また副次的な効果もあります。それは、FAX 品質が極めて高いことです。プリンタでの打ち出し品質と相違ありません。これは読取作業を光学的に行わないからです。

11 全国の売上情報の収集に時間が掛かり困っている

ある会社では、全国の売上情報を Excel で収集していました。店別に集計売上情報をメールに添付して送り、市販の会計システムに投入していました。

一見システム化されているようですが、実態は違います。Excel 表は月末にまとめて送られてくるので作業工数が極端に集中し、月中の売上把握が出来ません。またエラーチェックが行われていないので、内容の間違いも工数増加となっていました。

この会社では市販の会計システムを利用していましたので、受注・売上情報を全国から収集し、仕訳データを自動作成し、会計システムに接続するための販売システムを構築しました。ネットワークはインターネット VPN を利用して安価に済ませています。

全国から売上情報をオンラインで収集するシステムは数年前までは大企業でしか行われていませんでしたが、今はそれが比較的簡単に出来てしまいます。

中小企業の多くは、本社に設置した PC に支店からの情報を紙や Excel で集めている事でしょう。もし、各支店から紙や電話、メールで入力情報を集めてそれを本社の PC に入力しているなら大きなムダです。入力画面を作成し、データを直接入力してもらえばいいです。そうすれば PC はネットワークを介して自動集計してくれます。Excel での収集の時間はいりません。機械なので。集計した売上情報、支店に見せることも出来ます。

12 全国の伝票収集(入金、出金、振替、精算)に困っている

ある会社では、OCR(光学読取)経理伝票を全国から集めていました。問題が二点。手書きのOCR伝票を本社に集めてくる手間と、出張旅費などを仮払いする現金を各個人に渡すために各支店での現金管理の必要性問題。現金管理は、防犯上からも神経を使うものでした。

本社に集めて来る手間は、WEBで全国からの伝票入力を行い改善しました。その結果、旅費精算や交際費精算などの仮払い処理を行うための伝票も収集される様になりました。また、社員には、それぞれ銀行口座を持ってもらい仮払いを自動振込みする仕組みを構築しました。こうする事で現金の管理も不要になりました。

各自は精算伝票を直接入力する

瞬時に本社で集計され、仮払いの振込み日時と内訳がメールで本人に転送される

銀行には振り込みデータが作成される

振込みデータをデータ転送すれば、指定日に口座に入金できる

この方式により、支店からは現金管理の問題が無くなり、経理の手間は極端に少なくなりました。メールには振込みの明細が記されていますから、問い合わせも激減しました。

銀行とオンラインなんて無理と思って諦めていませんか？そんな事はありません。PCとネットワークを利用すれば経理担当者の工数は大きく軽減されます。

顧客から電話が掛かって来た時、ナンバーディスプレイで電話番号と名前はすぐに分かります。

ある会社のご依頼でこの機能を利用して、顧客からの電話により相手側の電話番号を認識し、その情報から受注情報、売上情報、入金情報、出荷情報を画面に表示する仕組みを構築しました。相手側の問合せに対し、直ぐに対処する仕組みが必要だったのです。

その結果、電話対応の社員を一箇所に集中させる事ができ、営業部毎の壁が取り払われ、作業の断片化がなくなりコストが抑制（工数削減）できました。受付けた記録も PC に残りますので、内容の分析も可能となりました。

また、この機能について顧客へのアンケート調査した結果、問合せに対する迅速な回答が大変好評でした。

あなたの会社は、営業部ごとの電話対応で大きな時間をロスしていませんか？問合せに対して資料を探すとか、他部門に問い合わせたり。まず社内情報を共有し、それを顧客と結びつけることが出来れば電話対応の工数は大きく減少するはずです。何よりスムーズな対応は顧客の信頼を勝ち取ります。決して高価な仕組みは必要ありません。電話番号を PC で読み取る仕組みは簡単に出来るものなのです。当然の事ですが、表示させるデータの準備は必要です。

14 社員一人一人に PC があるけど業務の効率化できない

この問題は大変多くの会社から聞きます。多くの会社の現状を分析しますと PC が一人に一台程度は完備している、社内は LAN で接続されている、販売・経理などの業務システムが入っているという状態で、一見システム化が進んでいる印象を受けます。でも内情を分析していますと印象は一変します。

文書やデータが、Excel が各自の PC に入って管理されている。

文書やデータが一応共有エリアには入っているが、利用は個人単位で管理している

システム間でコードが統一しておらず、顧客データでさえシステム毎に登録している

販売管理のデータを入力しているにも関わらず、会計システムにもデータ投入している

業務システムを操作している人は限られ、情報を見たい時には、その人に頼んでプリントアウトしてもらう

営業担当者が個人で営業ノウハウ（顧客名簿など）を蓄えている

などという実態が見えてきます。

私たちの進め方は、まず会社で管理すべき情報と機能を明確にし、会社全体のデータベースを作成し、全体のシステムを構築していくというものです。その結果、データの二重入力が無くなり、画面で情報共有などが可能となります。

これまでの経験ですと、社員が 10 名から 20 名程度の会社ですと 2 名から 3 名の工数削減が可能となりました。

もしあなたが会社 PC 事情に問題があると感じたら、最初に「管理すべき情報の整理」をしましょう。そして日常作業の工

数を分析してムダ作業を抽出しましょう。その上で私たちと一緒にシステム構築を行いましょ。きっと大幅な作業工数の削減が図れます。

大企業は常にこの様な改善作業を継続してきたのです。PCコストの下がった現在、中小企業でも同じ対応が取れる時代になりました。問題は業務改善能力を養うかです。ハードを用意しただけでは業務改善はできません。パッケージを購入しただけでも無理です。

今一度分析してください「社員はPCでどんな仕事をしているか」を。PCの前に座っているから仕事ははかどっている訳ではありません！

15 決裁(上司承認)が遅れがちで困っている

私たちは、各種の手続き書を PC 間で閲覧することができるシステムを開発しました。もちろん承認機能付きです。これまでに、受注承認、旅費、交通費承認、営業日報などに使ってきました。

このような機能を私たちは電子承認と呼んでいます。電子承認を使いますと決裁遅延の解消、事務手続きの内部規定逃れの行為の制限などに効果が出ます。ある会社では一定金額以上の発注は決裁を取る事になっていましたが、伝票を分割するなど実際には決裁の多くを逃れていました。PCで決裁をしますと、分割した内容も分かりますからそんな行為は無くなります(決裁者は忙しくなりましたがこれが本来の仕事だったので)。ISO9000 の運用においても電子決済は威力を発揮します。

こんな効果もありました。離れた支店の伝票が決裁出来る様になったのです。これまでは支店が少人数なので、決裁権限が無い社員だけで構成されている場合があり内部牽制上問題でした。ところが電子決済の導入により、遠く離れた伝票の決裁をあたかも同じ場所に居かのごとく出来るようになったのです。

もしあなたの会社で支店がある場合、ISO9000 の運用で困っている場合などがあればご相談下さい。会社の中のあらゆる伝票、手続き書を電子的に承認することができます。もちろん回覧だけでも利用できます。

あるバイク店と自動車販売店の話です。両者の商品は当然メンテナンスが必要です。私たちは売上傳票を入力する時に車両番号も一緒に入れるようにしました。こうする事により売上傳票を入れるとメンテナンス状況が自動的に記録されます。それまでメンテナンス台帳を手書きで作成していましたが、システム化によりメンテナンス台帳は不要となりました。何より有効だったのはお金（売上情報）とメンテナンス内容を結びつけた事で、転記もれなどが無くなった点です。お金の情報は、請求などがありますから忘れるハズが無いからです。

もしあなたの会社でメンテナンスが必要な商品を販売していたらその管理はどうしていますか？多分、別の台帳で管理されている事でしょう。Excel で管理しているという声も聞こえてきそうですが、メンテナンス状況は確実に記録されていますか？市販の販売システムでは機器 No.は入りません。もし入ったとしても機器 No.の正当性チェックはしていないでしょう。売上とメンテナンス記録を両方入力していたら大きな工数削減が可能です。管理情報は金額と結びつけることが重要です。なぜなら必ず正確に入るからです。

17 Excel で定型業務を行うと問題が起きる!!

多くの会社のPC活用事情を見てみますと、ほとんどExcel、ワープロの利用に留まっています。確かに手書きの時代よりは便利ですからそれで満足していると思います。

特にExcelの利用は、計算機能とマクロと言われる自動実行機能がありますから、もう業務システムはこれで出来ると勘違いしてしまっているケースもあります。あなたの周りのExcel業務を見渡してみてください。こんな問題がありませんか？

複数の表に転記する必要があり、元の表で答えが出ているにも関わらず別の表にデータ入力しなければならない
データチェックが不十分で集計の最後になってそれが発覚する

操作に詳しい人が、常にマクロ文を修正している（結構時間を掛けている）

利用者の人はエラーが出てしまったらお手上げである
データ入力を同時に複数の人で行うことが出来ず非効率である

最終データをまた他の業務システム（販売、会計など）に入力している

マクロ文を駆使して表を作った人はそれを他人に利用を勧める「どうだ!!!いいだろう!!」

本業よりマクロ作りに執念を燃やす人がいる

詳しい人がいなくなったら業務維持は難しくなる

Excelがバージョンアップしたら動作しなくなる

Excelで構築したシステムは安いと思いついでいる（社内コストを計上していない）

Excel表は個人単位の業務では無くてはならない存在。多く

の業務効率化に寄与していると思います。問題は、会社全体の業務システムにそれを使うことです。

もうそろそろ Excel 表との戦いに終止符を打つべきです。システムを作れば、伝票など原始データを入力する手間だけで最終処理まで行います。(もちろんデータチェックは必要ですが)

あなたの会社は Excel で業務のほとんどをこなしていませんか？その手順をシステム化したら多くのムダ工数を削減出来るはずです。もちろんこれまでの Excel 表はムダにはなりません。業務の整理は進んでいます。そろそろ業務システムを考える時期ではありませんか？完成した業務システムのデータベースと Excel を接続してデータ分析する、これが本来の使い方です。

18 電子掲示板などで情報共有したい

電子掲示板は10名以下の会社でも便利に利用できます。「同じ部屋に居るのだから声で伝えればいいじゃないか」という声が聞こえてきそうです。私たちもそう思っていました。

しかし、当社でも使ってみて便利さを日々実感！

知らせたい事は電子掲示板に載せているので、「見ない人が悪い」のルールが徹底できる

掲示内容は有効期間によって残せるので、回覧と異なり一過性ではない

モバイル環境(携帯、PC)などと組み合わせればどこに居ても情報共有が可能

意外と、社員全員に伝達することは難しいものです。

スケジュール表、備品予約の共有も同様の効果があります。売上状況の表示や、損益の表示、営業日報の共有まで適用範囲を拡げた会社もあります。

当社の様な小さな会社でも、大企業のように組織の壁が無いので、前に挙げた効用とは別に電子掲示板で意見の交換をしたりできます。電子メールで一对一の情報交換とは別の、開かれた情報共有があります。モバイル環境と組み合わせれば、外から電子掲示板に載せる事が出来るので効果抜群です。

在庫管理の難しさは、出入りする実際のモノと帳簿の数をどう合わせるかにあります。自分ではある品物を出庫したと思って帳簿や伝票に記録したけど、実際には品物を間違っていたというケースです。

ある会社では、注文先からよく注文品の数が違うという指摘を受け、バーコードとリーダによってその問題を解決しました。商品の箱にバーコードを貼り付けておき、それをリーダに読みさせるだけで、実際のモノと入出庫の数を確実に合わせることが出来るようになったのです。

あなたの会社で、入出庫に関わる数の問題を抱えていませんか？バーコードや IC タグを使って現場の作業効率の向上と数の精度を上げてみませんか？入出庫の数を瞬時に管理画面に表示することも可能です。

販売、会計などのパッケージの宣伝をよく見かけます。「導入コストが安く効果の上がるもの」とうたっているものがほとんどです。

最近、私たちの会社に相談が来るようになりました。「パッケージを導入したが効果が上がっているのか分からない、業務を分析して欲しい」というお話しです。

機材のリースをしている会社のコンサルをしたことがあります。リース品に対して貸出し日、貸出終了日、貸出し機器番号が管理しなければなりません。

しかし、導入している販売管理パッケージにはこれらの情報を管理すべき項目がありませんでした。受注画面、売上画面にそれらが無いため、この会社では受注番号と貸出機器番号を対応させる Excel 表を新たに作っているのです。これでは安いパッケージを購入したけれど、別にリース品管理をする人も必要になってしまいました。転記忘れも発生します。単純に受注時に貸出機器番号などが入力できれば、転記作業は PC が行います。ちょっと工夫すれば一挙に省力化できるのです。

経理パッケージはどの業種にも便利に使えらると思います。が、販売システムは会社毎に違います。これは当社の経験からです。

あなたの会社で、受注入力をした時に別の表で管理している項目があるかどうかを分析してみてください。

21 取引先情報が社内全体で管理できなく困っている

取引先情報には得意先、仕入先などがあります。範囲を広げればカタログ請求者や資料請求者などの情報もあるでしょう。基本的な情報なのに共有されていない会社が多いのには驚きです。

中小企業の場合、得意先情報は個人のパソコンで管理されている場合さえあります。会社の情報としてきちんと管理すべきです。個人情報保護法などへの対応も視野に入れなければなりません。

多くの会社では、得意先名簿が Excel 表で管理されている状況でしょう。名簿の更新が正しく行なわれず、更新作業が後回しになっている状態だと思います。

これは得意先の場合を例にすると売上情報と得意先情報が結び付いていないからだと思います。お金の情報と得意先を結付けないとどうしても不正確になってしまうのです。

販売システムを導入している場合だと、売掛債権管理に必要な最低限な情報しか格納されていないと思います。ですから販売システム外で Excel 管理しているのでしょう。

取引先名簿を社内で共有するためにデータベース化する必要があります。そうすれば、社内で唯一の取引先情報が統括管理される事になります。

あなたの会社では、取引先（得意先）、仕入先、見込み客情報（資料請求者など）が統括管理されていますか？個人情報保護法に対応可能ですか？年賀状の名簿管理とは違います！

顧客からの要望、クレームは手書きの様式で管理されていると思います。ある会社では手書き様式での管理に、

各支店の顧客の意見を、本社の管理グループで一括管理したい

顧客の意見がきちんと分析されフォロー作業が完了したか、否かを管理したい

これらの情報をみんなで共有したい

などの要望がありました。

そこで「顧客、営業マン生の声システム」を作りました。営業マンが顧客に向いたときに集めた情報に対し手書きを止め、PC に登録しました。登録したデータは一箇所に集められ、そこで得られた問題やアイデア、要望をだれが検討、回答するのかを決め当事者に指示する仕組みです。作業の終わりは、当事者任せではなく責任者が終了を確認します。

あなたの会社では、顧客の声をどう管理していますか？紙に記録して綴じておくだけではもったいないですね。問題、アイデア、要望とその対応をみんなで共有すれば新たなチャンスを探ることが出来るかも知れません。

「インターネットで商売したい」の要望は、多くの人が持っています。当社には二つの経験があります。

一つは、ある通信教育教材をインターネットで受注する仕組みです。これはうまくいっています。しかし、この会社では有名週刊誌やインターネット広告などに大きな投資をしています。また、恒常的に受注を獲得するためには数年単位の努力が必要でした。

もう一つは「ふぐの刺身」の通販です。この場合は、インターネット受注は苦戦しています。有名ショッピングサイトに登録してもうまくいっているとは言えません。

インターネットを利用してない従来の商売方法である、有名デパートや有名食品会社経由の FAX 注文は年々増えているにもかかわらず、インターネット受注のみが少ないのです。

どうも、二つの事例で見るとインターネットのみで注文を獲得するには努力が必要です。

私たちは、両社の受注システムと製造指示システム（ふぐの場合）を手がけています。注文がインターネットで入ると自動的に受注伝票が出力され生産指示が行われるのです。両社とも3年以上の運用実績です。

もし、あなたの会社でインターネットを通じて受注をしたいのであれば、長期的に悪戦苦闘しながら進める必要があると思います。ホームページに商品画面を載せるだけといった簡単な取り組みでは成功は難しいと考えています。

24 勤務データの収集に時間が掛かっている

給与計算業務で一番手が掛かるのは、計算業務と思いがちです。また、パッケージソフトの多くも給与計算機能の提供です。しかし、業務分析してみると給与計算を行うための前提データを揃えるまでに大きな工数を要する事が分かります。勤務データや交通費などの経費データなどです。意外に思われる方も多いと思います。

昨今、雇用形態が複雑であり、複数拠点で勤務したり、勤務時間が一様でなかったりします。その結果、勤務データ（年休取得などを含む）や経費データを集める業務が大変になっています。集めたデータをチェックし、間違いや不明点の問合せも大変です。

多くの企業が給与計算業務効率化のために給与パッケージを導入して安心しています。しかし、これで終わっていたら業務の効率化は半分も達成されていません。何に工数が掛かっているかをキチンと分析する必要があります。

現在は、インターネット回線を使い、離れた場所からも勤務データを収集することも可能になりました。給与計算業務において工夫の余地が大きいのではないのでしょうか。

中小企業の方々とシステム化についてお会いすると、ほとんどの会社では PC に詳しい社員の方を紹介されます。私たちの目から見ると、「PC に詳しい」というのと「システム化に詳しい」というのは全く別の技術なのです。私たちシステム屋は最初に管理する情報にしか興味を持ちません。情報の項目を調査してデータベース構造を描くことが重要と考えているからです。データベース構造を考える中でコード設計も重要です。その次に、情報を操作するための機能（業務知識）が必要と考えています。しかし「PC に詳しい」方は、「PC 操作に詳しい」場合が多いのです。これでは、システムを設計する際にうまく話が合いません。

最近、その事を事前に経営者の方に伝える様にしています。分かりやすく説明するためにシステム設計事例をお見せしています。そうするとほとんどの経営者の方は理解してくれます。業務機能の抽出はその会社の「PC に詳しい」方に支援頂いています。

あなたの会社では、「PC に詳しい人」だけにシステム構築を任せていませんか？是非、私たちにも参加させてください。その人たちと一緒にシステム構築をすることが出来ます。そして会社全体の業務を関連付けし、改善することが出来ます。