

FANCL

正直品質。



AI-OCRとデータ連携で受注業務の大幅な効率化を実現 顧客ロイヤリティのさらなる向上に貢献

化粧品・サプリメントなどの研究開発、製造および販売を行っている株式会社ファンケルでは、手作業による現場業務の“不”を解消して顧客対応へのリソース確保による企業価値向上を実現すべく、データ連携基盤「DataSpider Servista」を中核として各種SaaSとの連携を一気通貫で可能にするリンケージサービスを活用。現場に適用したAI-OCRとDataSpider Servistaをシームレスに連携することで、受注登録業務の効率化を実現している。

背景	解決	導入効果
顧客体験の最適化を図るため、FAXやはがき、チラシなど月間数万件ほど寄せられる紙の注文情報を確認する受注登録業務を内製化するにあたり、自動化による省力化が求められていた	AI-OCR技術を使い、はがきなど手書きの情報をデータ化したうえで自動登録可能な仕組みとして、DataSpider ServistaとTegakiを組み合わせたリンケージサービスで解決した	<ul style="list-style-type: none">自動化で 作業工数33%減、 月500時間の削減お客様の多種多様なご要望に対応できるようになり、 顧客ロイヤリティが向上省力化により、 他部署からの要望にも 柔軟に対応

背景 顧客ロイヤリティ向上を目指して受注登録業務の省力化を図る

「正義感を持って世の中の“不”を解消しよう」をグループの創業理念に持つ株式会社ファンケル。添加物を一切使わずに肌を美しくする本物の化粧品を届けるべく、肌に優しい無添加化粧品



株式会社ファンケル
カスタマーサービス本部 業務部 業務グループ
初山 瑞季 氏

品の研究開発からスタートし、今では体内効率設計に基づいたサプリメント、発芽米や青汁といった健康習慣を支援する各種食品などの研究開発、製造および販売まで、幅広い事業を展開している。現在は、2030年に目指す姿として定めた「VISION2030」実現に向け、成長軌道を維持することで収益力を向上させながら、海外事業の成長に向けた基盤固めに取り組んでいる。

そんな同社では、2016年に基幹システムを刷新し、2018年には200を超える直営店舗に展開された店舗システムとオンライン販売を行う通販システムの顧客統合を果たすことで顧客体験の最適化を図るなど、全社的なDXを加速させている。そのなかで、これまでFAXやはがき、チラシなど月間数万件ほど寄せられる紙の注文情報は、OCR機器を使って読み取り、目視で確

認する受注登録業務を外注化してきたが、内製化への取り組みが求められていたとカスタマーサービス本部 業務部 業務グループ 初山瑞季氏は振り返る。「自社のサービスレベルを低コストで維持していく為に自動化の推進により省力化を進め、外部委託していた入力業務を内製化することが求められました」。実は、注文の種類によって読み取るOCR機器が異なるなど、複数システムでの運用を余儀なくされていたことで管理負担が大きく、読み取り後の全件確認も含めて外注業務へ依存せざるを得なかったのだ。

そんな折、OCRの老朽化によるリプレースの時期を迎えるなか、業務量50%削減が大きな目標に掲げられたことで、受注登録業務を刷新し、業務の自動化、省力化を目指すプロジェクトがスタートすることになる。

導入 二人三脚で作り上げることが可能なリンケージサービス

そんな受注登録業務の省力化に寄与する仕組みづくりのなかで注目したのが、以前に比べ

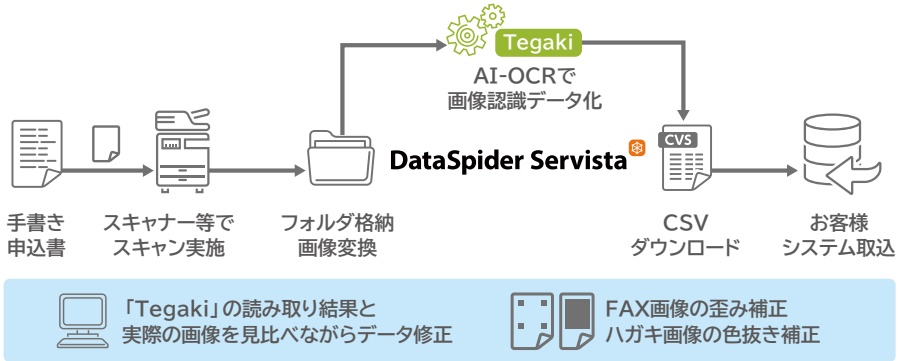
て識字率が大きく向上していたAI-OCR技術だった。なかでも、学習した個人情報を含めた

データの取り扱いがセキュアなAI-OCRとして株式会社 Cogent Labs が提供する「Tegaki」

が候補に挙がり、同時に検討されたのが、社内の受注システムへの柔軟な連携が可能なDataSpider Servistaだった。「実は以前の基幹システム刷新時のデータ連携基盤としてDataSpider Servistaを導入していた経緯もあり、既存環境を利用するほうが費用対効果的にも高くなります。データ連携の部分は、確かに各システムからAPIを呼び出す手法も考えられますが、システム上の構造を考えるとDataSpider Servistaによる連携が最適だと判断したので」と語るのはグループIT本部 情報システム部 事業サポートG 八木冴子氏だ。

また、データ連携基盤を軸としてAI-OCRを組み合わせた一気通貫の環境構築、サポートが受けられる環境として、リンケージサービスが生かせる点も大きなポイントだった。「AI-OCRは確かに高い識字率を誇るものの新しい技術であ

■ DataSpider ServistaとTegakiの連携で受注システム登録の自動化を実現



り、文字読み取り後の処理については発展途上な面もあります。データ投入までを一括サポートいただけるパートナーの存在があれば、二人三脚で仕組みを育て上げていけると判断したので」と八木氏。

結果として、FAXやはがき、チラシといった手書きの情報をデータ化したうえで自動登録可能な仕組みとして、DataSpider ServistaとTegakiを組み合わせたデータ連携基盤構築のリンケージサービスが選ばれることになる。

効果

作業工数 33%減、月 500 時間の削減で顧客対応の時間を確保

リンケージサービスについて、粕山氏は次のように評価する。「識字率の改善も加えていただいたことで、作業工数でいえば33%減、時間になると月500時間の削減を実現しており、当初掲げていた業務量50%削減を達成しています。外注委託費の削減も進みました」

リンケージサービスの活用で、AI-OCR技術の活用からシステムへの自動投入までの仕組みを構築でき、システムに関する管理工数も大幅に軽減、安心感のあるシステム運用が可能になっ



株式会社ファンケル
グループIT本部 情報システム部 事業サポートG
八木 冴子 氏

ていると評価する。「導入当初は識字率が上がらない場面もありましたが、FAX画像のゆがみ補正やはがき画像の色抜き補正などの処理を提案いただいたり、現場にも使いやすいようペリファイ画面を改善していただいたりなど、さまざまなシーンで支援いただきました。信頼のおけるビジネスパートナーとして頼もしい存在です」と八木氏。

AI-OCRによる識字率向上とDataSpider Servistaによる補正に関連したロジック追加などによって、業務の品質向上に貢献しているという。「例えば商品の個数が書き込まれていない場合などは、一定のルールに沿ってDataSpider Servistaにて自動補正を行うことで、手作業で修正せずともシステム投入が可能になっています」と八木氏。また、受注登録業務の省力化を実現したことで、FAXやはがき内に書き込まれた顧客からの意見や要望などの情報にも適切に対応できるようになるなど、顧客ロイヤリティ向上にも大きく貢献していると評価する。他部署から寄せられる新しい企画に対する作業依頼などにも

柔軟に対応できるなど、省力化によって現場の対応業務の幅を広げることにもつながっているという。

現状は単発注文の受注登録業務が中心だが、今後は定期登録された受注情報についてもリンケージサービスを利用して自動投入していただけるような環境づくりに取り組む予定だ。また、リモートワークに移行しつつある現在の状況下においては、データ連携基盤とクラウドサービスの連携に関する注目度が高いという。「最初の情報が読み取りできれば、場所を選ばずに受注登録することが可能です。データ連携とクラウドの組み合わせで、活用の幅をさらに広げていけるはず」と粕山氏。受注登録以外にも、リンケージサービスの1つである経費入力や会計システム連携などモダンファイナンスサービスなどにも期待を寄せているという。「テレワーク環境が望まれているなかで、例えば経理部門が会計処理のために出社せざるを得ないケースも。在宅で業務が継続できる環境づくりが求められており、社内的にもリンケージサービスへの期待は高い」と最後に語っていただいた。

株式会社ファンケル 神奈川県横浜市中区山下町89-1

化粧品による肌トラブルが社会問題となっていた1980年に、添加物を使わずに肌を美しくする本物の化粧品を多くの方に届けたいという思いから創業。「正義感を持って、世の中の“不”を解消しよう」という創業の理念を今に受け継ぎ、現在は無添加化粧品やサプリメント、発芽米、青汁と事業を拡大。美と健康の領域を事業ドメインに据え、通信販売や直営店舗販売などさまざまな顧客接点を持つメーカーとして多くの顧客から支持されている。

導入製品 リンケージ データ連携基盤構築サービス / DataSpider Servista / Tegaki

株式会社 セゾン情報システムズ

このカタログの記載内容は、2020年8月現在のものです。本カタログの記載内容は予告なく変更することがあります。

- HULFT、その他HULFT関連製品は、株式会社セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- 記載されている会社名及び製品名は、各社の商標または登録商標です。
- 記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示 (TM、®) を付記していません。