

IT活用戦略

ナレッジネットワーク株式会社

代表取締役 森戸 裕一

〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神2-3-36

TEL : 092-716-8281

E-mail : info@tisiki.net

URL : http://www.tisiki.net/



第5回

『テクノロジーの進歩とパートナー協働で実現する業務改善』

中小企業のIT導入を妨げている原因の1つに、社員がパソコンなどの情報機器操作ができないなどの情報リテラシーの低さというものがあります。一人一台のパソコンを導入しても、使いこなせない社員が多いということで全社的なIT化を見送っている企業も少なくありません。

しかし、最近では、ICチップや音声入力装置の活用やタッチパネルの精度の向上などの技術革新、さらには情報家電や携帯電話の併用なども積極的に行われ、ITを意識しない、利用者に業務負担をかけない形態での活用も注目されています。

テクノロジーの進歩がデジタルデバイドを解消する

従来、多くの企業は、ITといった道具を使うことなく業務を遂行してきました。人間が行っている仕事の中にITという道具が入ってきたのは、ここ10数年。特に中小企業のIT化が積極的に行われるようになったのは、ここ数年ではないかと思えます。私は、一番大きな経営資源であるヒトが足りない中小企業こそIT化を推進すべきであるということを著書やセミナーなどの際に訴えています。企業の経営資源である「ヒト」、「モノ」、「カネ」と新たな経営資源と言われる「情報量」の差が大手企業と中小企業では歴然としてきています。情報を持っている企業と持っていない企業の差というのは、資本力の大小とは違ったインパクトがあります。情報を収集して、分析する情報処理業務はITの得意分野です。この部分は人間よりもITを積極的に活用すべきだと思います。社員の情報リテラシーの問題でIT導入を見送っている企業は、その点を再考すべき時ではないかと思えます。では、人間の仕事はというと、収集分析された情報を編集して発信するという情報編集の部分に集中すべきと考えています。ステークホルダー（利害関係者）とのコミュニケーションの質をあげる部分に人間が集中できれば、業務の質もあがってきます。

<http://www.tisiki.net>

情報処理力と情報編集力

	20世紀（成長社会）	21世紀（成熟社会）
情報処理力	目目の仕事を、より早く、正確に処理することが優先 記憶力や計算力が必要	IT機器により収集・分析された情報をもとに自身の知識や経験を組み合わせ、イメージを広げられることが重要 情報の加工や発信、シミュレーションをする力が必要
社員に必要な能力	「正解」を導き出す	「納得解」を導き出す

All Rights Reserved. Copyright © ナレッジネットワーク株式会社 2007

管理業務を行っている社員の業務シフトを狙ったシステムの導入

1960年創立以来、仙台で水産物の卸売をはじめとする流通事業を手がけている株式会社仙台水産は、水産卸の業界において東北のリーディングカンパニーとして知られています。

威勢のいい「競（せ）り」の声が響く水産物卸売市場では、競り人と買参人（ばいさんにん：仲卸業者）の間で鮮魚や水産加工品をせり販売していきます。早朝に行われる水産物の競りの時間は実質1～2時間しかありません。その時間だけで1万件を超える水産物の取引が行われています。仙台水産では、従来「競り」の売買情報は市場での売買が終わってから事務所に伝票を持ち帰って整理し、システムに入力していました。もともと、仙台水産では、同業他社に先駆けて情報ネットワークを構築していました。管理部門においては、売上、仕入、利益および在庫・売掛金管理などがオンラインで行われ、毎日発生する膨大な量の売上データなどを基幹コンピュータが一括処理をし、その日のうちに決算書が作成されていました。しかし、この一括処理のためには、何十人もの要員が何時間もかけてデータ入力を行う必要がありました。そのため、1日の

業務の大半がその作業に費やされていたのです。同社では、この業務に着目し、無駄を省き、徹底的に後方業務を無くすことを命題としてシステム導入をすすめてきました。その命題を解決するために同社が導入したのは「競り」情報の音声入力システムです。今では、「競り」情報を社員の声で即時に端末に入力→無線LANを経由して同社のサーバーに送信、つまり、情報の発生時点で処理が完了するという画期的なシステムにより、大幅なコスト削減、業務効率化を実現しました。

新しいテクノロジーの導入へシステム会社と二人三脚

ヘッドセットのマイクから発せられる音声をパソコンが認識、文字や数字に変換して入力するこの技術は随分前から研究されています。一般的には、音声認識の精度の問題で、実用化が難しいということが言われていました。しかし、昨今の技術革新の力で仙台水産では、「移動競り」の現場で、この音声入力システムを活用しています。移動競りとは、市場内の決まった場所ではなく、商品が置いてあるその場に競り人や買参人が移動し、行われる競りのことです。移動競りのスピードはものすごい速さなので当初無理だと判断されていたようですが、今回は、システム開発会社と仙台水産で数年間の間に共にアイデアを出し合っただけでシステムの実用化に成功しました。システム開発会社は、現場の声を反映するのに大きな苦労があったようですが、お客さまとの二人三脚によるシステム開発を行っています。また、仙台水産では、一定の範囲でプログラムができると、即現場で試行する、という協力体制で臨み、営業担当や競り人の方にいかに使いやすいものにするか、という観点で現場主導のシステム作りを行っています。

システム導入の大きな成果

このようなシステム開発会社と二人三脚の苦労が実り、音声入力の特徴とする「競り情報管理システム」は2001年に稼働が始まりました。このシステムの導入により、仙台水産の市場での業務は先に述べたように大きく変化しました。朝2時から入荷にとまらなう下付け業務は、社員がパソコンをもち、ヘッドセットをつけて、商品を見て回りながら声で入力していきます。その情報は無線LANを経由してサーバーへと送られ、データベースに登録されます。競りの時間となると、競り人の近くに陣取った社員が、やはりパソコンを前にヘッドセットを装着して次々と競り落とされる売買情報を声で入力していきます。入力に要する時間は2～5秒しかかかりません。驚異的なスピードで行われる売買の進行に遅れることはありません。タッチパネルも活用しながら、すばやく、しかも正確に販売時の情報がサーバーに送られ、データベースを更新していきます。

この業務の合理化は市場での社員の伝票作成の手間をなくしましたが、劇的に変化したのはむしろその後の管理業務です。伝票整理・集計に1日いっぱいかかっていたのが、今では日次決算結果が出るまでに、実に4時間も短縮され、午後一番には当日の当期利益を報告できるようになりました。管理業務に時間をとられていた社員の業務も様変わりし、余裕をもって量販店や小売店を訪問して営業活動が行えるようになりました。つまり、パワーシフトによる営業力強化を実現したのです。同業他社から、「どこにいても仙台水産の営業がいる」とまで言われている社内体制を下支えしているのが、同社が導入にチャレンジした新しい音声認識システムだったのです。



☆筆者紹介☆

森戸 裕一 (Yuichi MORITO)

ナレッジネットワーク株式会社 代表取締役

- 90年 大手システムエンジニアリング会社入社
- 98年 組織改革コンサルティング活動を本格的に開始
- 01年12月 上記システムエンジニアリング会社退社
- 02年 1月 (有)ナレッジネットワークコンサルティングを設立
- 03年 1月 ナレッジネットワーク(株)を設立