

株式会社 花助

店舗への受発注情報の供給効率向上で300%向上

「フラワーコンシェルジュが厳選した花屋」から贈る商品は、全国で厳選した一流の花屋から、大切な取引先様へ手渡しでお届け。特に遠方へのフラワーギフトでは、名札や配達場所、搬入日時、デザイン・品質・ボリュームなど様々な要素を、お客様のイメージ通り実現することが重要。複雑な受発注作業を分類し、マニュアル作り(標準化)や、習慣化のための夕方ミーティングなど、地道な改善に取り組んだ結果、1件あたりの平均処理時間を50分から12分へ短縮することに成功した事例。

企業概要

代表者名

代表取締役社長 小林 新一

設立年月

2011年8月

業種

フラワーギフト製造販売業

従業員数

6名

企業PR

私たち花助は、価値ある花贈りを実現するため、お客様の気持ちを限りなく想像し、限りなく創造します。私たち一人ひとりが、同じ目標を共有し、学び、成長し、革新を続けることで、お客様から信頼される花業界のリーディングカンパニーへと成長します。価値ある花贈りが、人と人をつなぐ“最大の感動コミュニケーション”となる世界を目指します。

代表者の思い

創業以来、売上施策ばかりに取り組んできてしまい、業務改善は置き去りになっていました。今回は、コーディネーターの方の指導の下、業務改善に向かい、従業員のチーム力が増した事は僥倖でした。



一年間の改善活動の歩み

5月

受発注オペレーションが1件あたり1時間くらいかかっているが、1/3程度に短縮したい！というご相談から改善活動支援開始。特性要因図で課題を整理し、改善活動の基本方針を確認、従業員からメイン担当者を選任。

6月

現状1件に要する処理時間を確認(50分/件)、ビデオ分析を実施し、現状の業務フロー図を作成。見直し案を検討。

7月

業務記録調査から、目標処理時間達成のために「確認電話1回以下」を目指すことに。また、フローチャートの見直しから、発注前にいただいた問い合わせ内容の引継ぎに課題を発見。並行してソフトウェア改修も検討。

8月

「確認電話1回以下」が実現するよう業務フロー図を修正、業務マニュアルへ反映。「徹底する」ための方策を検討。業務の着手順や、各担当が抱える案件の進捗見える化など、その他の課題も見えてきた。

9月

新フローでの処理時間を1週間分析(16分/件)。引継ぎにチャットワークを導入したことで効率アップ。更なる改善策を検討。

10月・11月

更なる改善策として、お客様の入力フォーマットを改良。残業時間短縮と新フロー徹底のための夕方ミーティング開始。ソフトウェア改修費が補助金に採択された。

12月

新フロー徹底+改良フォーマットで再度業務記録調査を実施(12分/件)、目標達成。

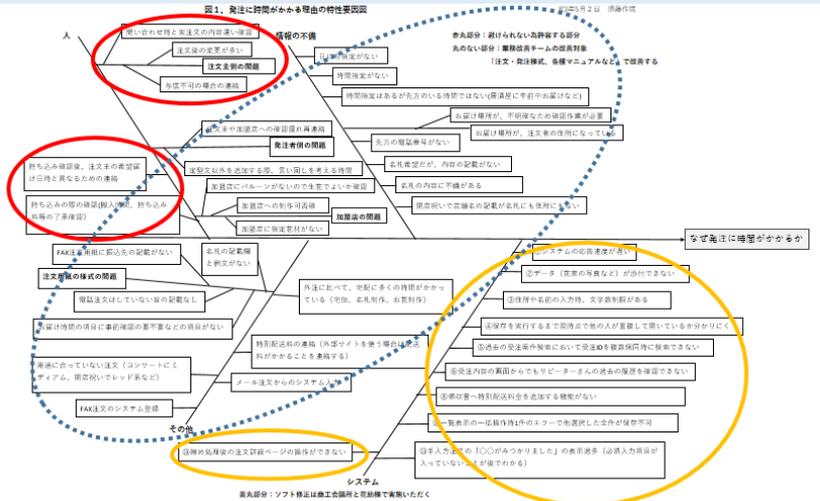
1月・2月

来年入社予定者をインターンに迎え、新フロー準拠のマニュアルを作成。

改善活動のポイント

1. なぜ今こんなに時間がかかっているのか？要因をはじめに整理

経営者、現場オペレーターそれぞれが感じている要因をたくさん書きだし、御用聞きコーディネーターが特性要因図で分類をお手伝い。「改善活動ターゲット」(点線エリア)、「ソフトウェアの問題」(薄枠エリア)、「ビジネスモデル上避けられない要因」(黒枠エリア)の3エリアが見えたことで、点線エリアの事項に絞って改善していくという方針を全員で共有することができた。



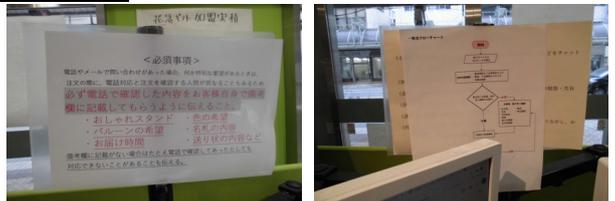
2. 現状を見える化→わかりやすく納得感のある目標を立ててモチベーションアップ

一見遠回りに見える「事例分析」や「現状測定」に時間を割くことで、現状を正しく知ることができた。目標処理時間をクリアしている案件の「確認電話1回以下」という共通点を発見し、目標に掲げることで改善の戦略を明確化。活動の方向とゴールが見えることで現場のモチベーションもアップした。

受付コード	属性	用途	発注先	電話回数	理由	メール回数	理由	その他検索等	理由	処理時間
66802	個人	発表会		2回	1住所一緒、注文内容2名札	0回		0回		29分
66793	個人	開院		2回	病院名(不在)	1回	病院名	1回	送付先病院名確認	25分
66788	個人	開院		3回	1届け先情報2折り返し3病院名	0回		1回	花屋決め?	23分
66786	個人	誕生日		2回	1住所、花色、先方TEL2名札宛名	1回	名札宛名	1回	参考画像保存	20分
66795	個人	周年		0回		0回		1回	送付先確認、前回注文内容確認	14分
66801	法人	開店		1回	電話住所	0回		1回	送付先情報	12分

3. 改善後のフローチャートは「掲示」と「夕方ミーティング」で共有、習慣化へ

PC画面付近に掲示物を作成。また、従来朝のみだったミーティングを16時にも実施。フローチャート徹底の呼びかけを実施。また、各担当の手持ち業務の進捗確認を行い、作業量に偏りがあればヘルプしあうことで平均的に残業者が減る結果に。



改善活動の成果

1. 作業時間を1件あたり38分(76%)短縮、全体の生産性は300%向上

便利さや、お客様にとっての価値は保ったまま、ソフトウェア改修前に大幅な生産性向上に成功。

2. 夕方ミーティングで残業時間の縮減に成功

メインの改善活動とは別に副次的な効果として、従業員の働きやすさがアップ。

3. さらなる事業拡大に向け、営業方針のヒントをつかむ

様々な事例分析のなかで、「もっと伸ばせる分野」が浮かび上がり、開拓すべき地域検討の一助に。

従業員の感想

- ・はじめは原因や改善方法が不明でしたが、コーディネーターの方と業務状況の確認、問題点の洗い出し、改善方法の提案などをいただき、現状の数値化・見える化を行う事で今回の削減を達成しました。
- ・ルール化によって判断に迷う回数が減り、時間短縮につながったと感じました。各所で待ち時間が短くなった実感が非常に効率的と感じています。
- ・発注しながら電話内容の記載・時間を測るのが大変でしたが、どの作業で確認が多いのか、発注までどのくらい時間がかかっているのかなどを具体基に知る良い機会になったと思います。