

アサヒ装設株式会社 様

出荷情報をひと目で確認、営業の顧客対応スピードが向上

情報の一元管理で閲覧性・検索性が向上、迅速な対応の実現で顧客満足度向上に貢献

アサヒ装設株式会社では、フライヤーやオープン・粉付け機といった食品加工機械を製造・販売している。設立から60年以上の歴史を持ち、同社ブランド「HI-COOK」の連続式フライヤーは食品加工工場や給食センターではトップクラスのシェアを誇る。

同社では、営業担当が顧客から商品受注と社内向けの発注を行い、CS(カスタマーサービス)部が部品などの仕入れ発注と出荷を担当している。営業担当は、チャットツールでCS部から届く出荷時の送り状の写真を確認し、お客様からの出荷状況の問い合わせに対応していたが、この時の確認の手間が課題となっていた。

課題・目的

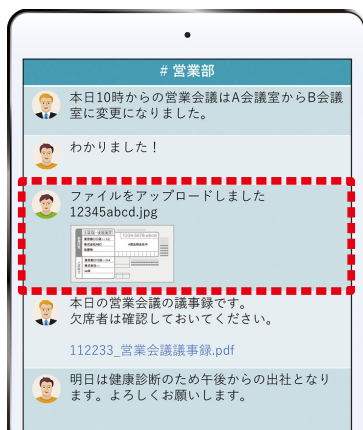
- チャットでは、何回もファイルを開いて、目視で送り状の画像を探し出す必要があった
- また情報が埋もれて検索しにくく、お客様からの問い合わせの際、該当の情報を探し出すまでに時間がかかっていた
- 現場の改善要望にマッチするアプリがなく、専用アプリ開発には多大なコストがネックで、業務改善に着手できていなかった

選定ポイント

- Platioは低コストで、社内で手軽に自社専用のアプリが作れる
- 利用者の意見を聞きながら柔軟にテンプレートを編集できるため、現場に定着しやすい
- テンプレートが豊富に用意されているため、活用範囲を広げやすく、自社システムの足りない部分を補完するアプリを柔軟に作成できる

効果

- Platioで作成した「出荷報告アプリ」では、送り状の画像を一覧で確認でき、該当の送り状をすぐに見つけられるようになった
- 情報検索の手間が省け、お客様をお待たせず、速やかに問い合わせに対応できるようになった
- 自社の業務にマッチしたアプリを3日で作成。スムーズに運用を開始し、現場の要望や課題に迅速に対応できた



【チャットでの運用イメージ】

情報が多く、画像も小さく確認しにくい



【出荷報告アプリイメージ】

伝票画像が一覧で確認できる



ユーザーのひと言



IT担当として、モバイル端末の有効活用を検討しています。今回の取り組みでは、出荷担当の作業手順を増やすことなく、営業が希望する閲覧・検索性への改善要望に対応できました。営業の反応も上々で、次は工場での始業点検での活用を検討しています。加えて、全部署が集まるIT委員会での困りごとの解決にもPlatioを積極的に活用したいです。アプリは社員と社員をつなぐものなので、社員の不便の改善に活用し、従業員満足度の向上につなげていきます。

アサヒ装設株式会社
広報部 部長 山本 竜太 氏
やまもと りゅうた

User Profile



所在地 : 石川県白山市宮内町1863-1

会社概要 : 「業務用の食品加工調理機」を開発し、日本国内・海外で製造・販売。60数年に渡って蓄積した高い技術・ノウハウと幅広い製品ラインアップを揃えており、調理のスタートから仕上がりまでトータルにサポートしている。

従業員数 : 130名(2019年3月末)

導入時期 : 2018年9月

U R L : <http://www.hicook.co.jp/>