

音声グループ
コミュニケーション
BONX for BUSINESS

お客様導入事例

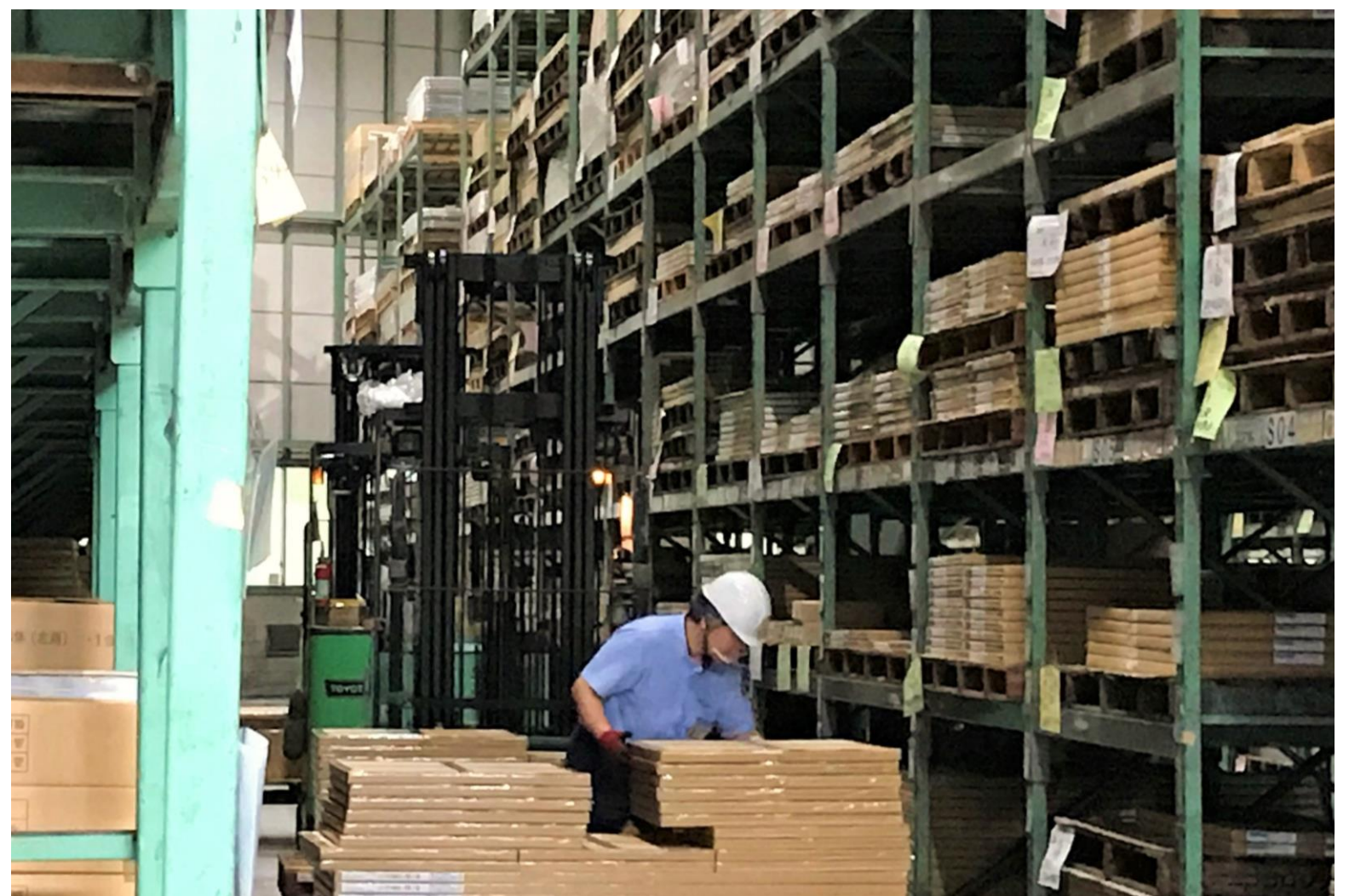
株式会社コクヨロジテム様

音声グループコミュニケーションの活用により、 物流業務の効率化とチーム力アップを実現。

リコーの音声グループコミュニケーションとは、スマホを使った新しい現場向け音声コミュニケーションサービスです。今回は2020年2月に、「BONX for BUSINESS」を導入された、株式会社コクヨロジテム様に、導入の背景や効果についてお聞きしました。

株式会社コクヨロジテム様は、コクヨグループにおいて、働く場所や学ぶ場所の空間づくりを担う、空間価値事業の一員として、オフィスや学校の教室のような、ご指定の空間にオフィス家具を搬入～組立～設置を行い、心地よくお使いいただける状態にする業務、全国にある商品サプライヤーからお客様の元まで、最も品質が高く、最も効率が良い方法で保管～荷扱～輸送～配送までの一貫したSCM及び、物流センター運営を行う業務を主に展開されています。

また、全国にあるネットワークやオフィス家具専門で業務を行っている固有のスキルを活かし、デスクやイス等の同類商材を取り扱う他企業様のお困りごとを解決する提案も行われています。



主な活用シーン

- 1 オフィス移転業務
オフィス家具をお客様先へ搬入し、
組立～設置を行う



導入の背景・ポイント

- 荷卸しと設置など各作業の場所は離れているのが常で、複数グループに分かれて作業することが多い
- 移転の規模によっては、複数フロアにまたがったり、30名ほどでの作業になることもある
- お互いの状況や進捗について連携をとることが重要だが、作業中で着信に気づかないことが多い

- 2 物流センター構内業務
商材を拠点倉庫より荷受けし、
配送トラック別に仕分ける



導入の背景・ポイント

- 通過型の倉庫運用のため、商材の欠品や不良に対して迅速な対応が求められる
- 各フロアに散らばって作業しているメンバーに対し、タイムリーな情報共有や指示が必要
- 2名での荷扱いなど、その場ですぐに手を止められない作業が多く、連絡のために人を探す時間が多い

お互いの作業状況をリアルタイムで共有できるようになり、 従来に比べて、およそ10%の作業時間短縮を達成。

音声グループコミュニケーションを導入される前の業務について、その内容や悩みをお聞かせください。

オフィス移転業務では、多い時で30名ほどの人数で作業する場合があります。作業をするうえで、配送センターから納品物品を積んできた、トラックから荷卸しする場所と、実際に納品設置する場所が離れているのが常で、複数フロアにまたがって納品することもあります。その際にお互いの作業場所の状況や進捗具合などの連携をとることが重要となってきます。以前は携帯電話を使用して連絡していましたが、着信に気付かない、荷物を持っていて手が塞がっているために電話に出られない等、円滑なコミュニケーションが取れない状況でした。

音声グループコミュニケーションを導入されて以降の変化・効果についてお聞かせください。

納品現場から離れている場所においても、情報の伝達が複数人に対してスムーズにできるようになり、現場での間違い・やり直しが少なくなりました。

BONXはハンズフリーで両手を塞がずに会話ができるため、手を止めずに作業を進めることができるようになり、作業効率が上がりました。

また、お互いの作業状況をリアルタイムで共有できるようになり、人員の配置替え等を即座に実行できるようになったことで、従来に比べ10%ほどの作業時間の短縮につながりました。

導入による波及効果やお気づきの点があれば教えてください。

1つ1つのコミュニケーションが早くなり、みんなで情報共有ができることにより、単純な時間削減の効果があっただけでなく、わからないことや会話の不足に起因する問題発生や対応のストレスの軽減につながることがわかりました。

また、メンバー間の応援要請のハードルが下がった事で、各メンバーが各種作業に関わる事ができ、作業の属人化が解消され、業務の幅が広がりワークシェアリングが加速しました。

導入はスムーズでしたか。サポートは

いかがでしたか。

リコーさんには、社内フォローの際に課題や不明点を引き出して頂いたこと大変ありがたく思っています。おかげで気持ちよく展開や浸透を進めることができ、社員の評価も上々です。

音声グループコミュニケーションの更なる活用など、今後の展望をお聞かせください。

現在の社内での活用例や成功事例を社内外に共有しつつ、同じ環境下での活用拡大・改善に取り組みたいと考えています。そのうえで、今後リリースされるであろう新しい機能を活用して、更なる利便性・生産性向上や異なるシーンでの活用などフィールドを拡げていきたいですね。



導入前のお困りごと

- 1 携帯電話を使用していたが、着信に気付かない、他の電話中で出られないなど、繋がらないことが多かった。
- 2 電話が繋がらない場合、担当者を探し回ったり様子を見に行かなければならず、時間がかかっていた。
- 3 担当者によって共有すべき内容の判断が異なり、後で作業のやり直しにつながってしまうことがあった。

導入後の効果

- 1 複数の相手に対して、リアルタイムに指示や情報が共有できるようになり、伝達のスピードが格段に向上した。
- 2 ハンズフリーなので、手が塞がれることが無く会話ができ、作業を止めずに会話や情報の入手が可能になった。
- 3 些細なことでも、気軽にコミュニケーションがとれるようになった。離れていても隣にいるような温度感がある。



RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

<https://www.ricoh.co.jp/service/bonx-for-business/>

※ BONX、BONX for BUSINESS、BONX Griplは、株式会社BONX (BONX INC)の日本国および米国における登録商標です。

● お問い合わせ、ご用命は