

株式会社USEN

オフィス外からの荷物の発送作業、送料立て替えの負担が激減。フィールドエンジニアの稼働時間が確保され、主業務の生産性が向上しました。



音楽配信やIoTプラットフォーム事業などを展開する株式会社USEN。機器の設置・保守を担うフィールドエンジニアは、支店間での商材移動などに宅配便を利用しますが、定時集荷の時間までオフィスで待機する時間の負担や、オフィスの定時集荷以外にも荷物を発送する機会が多く、送り状の作成や、送料の精算作業が煩雑でした。そうした日々発生している課題の解消にヤマト運輸と連携したLINE WORKSの新アプリ「宅急便を送る」を導入。スマホで簡単に発送手続きができるようになるとともに立替精算の手間もなくなり、業務生産性の向上に寄与しています。

御社の事業内容をご紹介ください。

島田さん：

1961年に創業された当社は、飲食店や小売店などにBGMを提供する放送事業を手掛けてきました。現在は音楽配信事業に加えて、Wi-Fi、タブレット型POSレジ、クラウドカメラ、デジタルサイネージ、配膳ロボットなどIoTプラットフォームを構築するための幅広い商材をラインアップするとともに、保険やエネルギー関連事業なども展開。「お店の未来を創造する」をコンセプトに、“DX時代の店舗総合サービス”を提供しています。

LINE WORKSの導入前はどのような課題を抱えていましたか。

島田さん：

当社にはフィールドエンジニアと呼ばれる社員が全国約100拠点に900名ほどおり、お客さま先へ出向いて音響機器やIoT商材の設置・保守を行っており、拠点間で商材の在庫を融通し合ったり、お客さまとの間で物品をやり取りしたりするのに頻りに宅配便を利用します。定時集荷にせよ個別に依頼する集荷にせよ、少人数または1人で業務に従事している地方の拠点では、自ら運送会社に来るまで待機し、集荷に立ち会わなければなりません。そのため、お客さま先で納品作業をしたりサービスの

保守活動をしたりする本来の業務に支障をきたす状況が見られました。



フィールドエンジニア 森元さん：

長崎支店の佐世保Spotは、私だけで業務に従事している1人拠点です。宅配便は主に他支店との商材のやり取りに使いますが、運送会社に指定された集荷時刻にオフィスにいなければならないのは本当に不便でした。また、出先にいるときに他支店から在庫品を送ってほしいと急に依頼されても、応じられないことがありました。



フィールドエンジニア 後藤さん：

大分支店でも商材を支店間で移動するほか、音響機材などをお客さまに直接送付することがあります。集荷時刻を過ぎたあとや定時集荷のない土日に発送する必要が生じた場合は、コンビニを利用していました。都度送り状（伝票）を記入したり立て替えた送料を後日精算したりする作業は煩雑でした。

フィールドエンジニア 石田さん：

総勢50名以上が所属する西関東エンジニアセンターは静岡や山梨などのエリアも含み、私の勤務する横浜エンジニアステーションは全体の母店の役割を果たしています。母店では印鑑管理をしており、押印のために他拠点と書類をやり取りしたり、請求書を取りまとめて本社に送ったりするために宅配便を使いますが、毎日の定時集荷が14時と早い時間なのでそれ以降は送り状を作成してコンビニなどから送らなければならず、私も負担に感じていました。

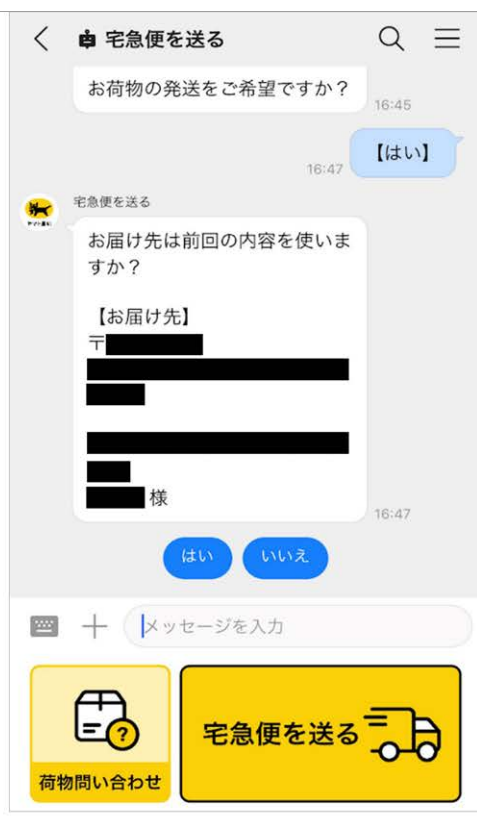
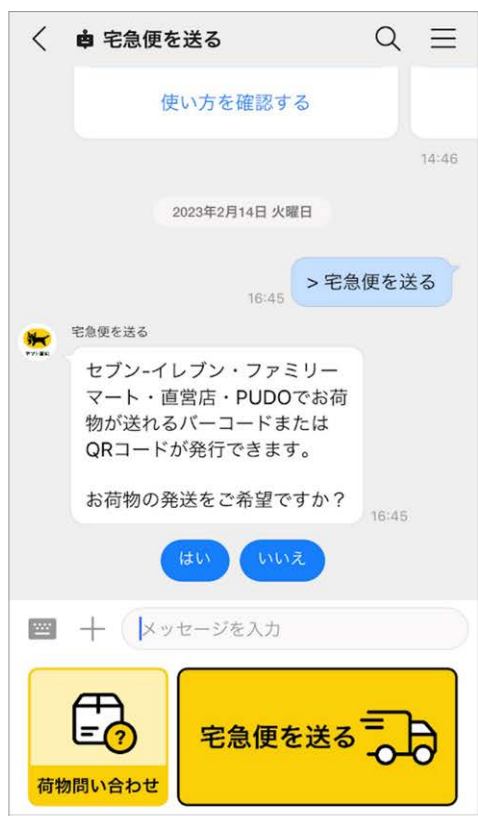
「宅急便を送る」の導入に至った経緯を教えてください。

島田さん：

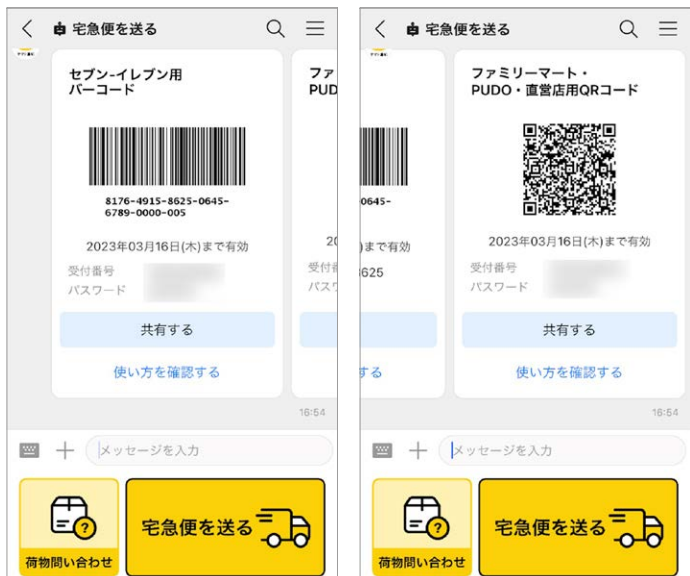
フィールドエンジニアが宅配便を発送する手間を軽減する手だてをリサーチしたところ、LINE WORKSが、ヤマト運輸と連携した「宅急便を送る」というサービスを提供していると知りました。手元のスマホで簡単に発送手続きが可能になり、定時集荷を利用できない環境での経費精算が不要になれば、発送にかかる業務を省力化できます。とくに1人または少人数で運営している支店に大きな効果が期待されたので、**まずは地方の拠点を中心に導入したところ、それ以外のフィールドエンジニアからも使いたいという声が上がったので、利用を希望する社員にも活用してもらうことになりました。**リモートワークでの利用異例もあり効果が出ています。

小笠原さん：

導入に際しては、操作マニュアルを作成して各ユーザーに使い方を周知しました。連携アプリの利用開始や宅急便の発送手続きはとても簡単なので、どのフィールドエンジニアもすぐに使いこなせるようになりました。



「宅急便を送る」はチャット形式で送り先情報を入力して進める



発行されたバーコードやQRコードとともにコンビニなどに荷物を持ち込めばすぐに発送できる

「宅急便を送る」の具体的な活用シーンと導入成果をお聞かせください。

石田さん：

定時集荷以外で荷物を発送する場合は、紙の伝票に配送先などの情報を手書きで記入するのがとくに面倒ですが、LINE WORKSのチャットBotから送り状を簡単に作成できます。

必要な情報を入力すると発送用QRコードやバーコードが発行され、コンビニ、ヤマト運輸の営業所、PUDO（宅配便ロッカー）などに荷物を持ち込んでコードを提示するだけで、簡単に配送手配を完了させられるのはありがたいです。

横浜エンジニアステーションでは私と在庫管理担当者が「宅急便を送る」を使っていますが、2人とも毎日の集荷時刻に縛られることがなくなり、気持ちにゆとりをもって業務に専念できるようになりました。

森元さん：

このアプリによって手軽に発送できるようになった結果、以前は断らざるを得なかった他支店からの突発的な在庫融通の依頼にも応えやすくなりました。「宅急便を送る」から送った荷物の配送料はLINE WORKSの利用料金として会社に請求されるので、自分が送料を立て替えて後日精算する手間もかかりません。

後藤さん：

遠方のお客さまから機材を返送してもらおう場合にも活用しています。お客さまを依頼主、当社をお届け先に設定した送り状のバーコードやQRコードを「宅急便を送る」で発行して、印刷した返送案内をお客さまに送付しています。そうすれば送り状の作成も必要なくコンビニなどで発送していただくだけで済みますので、返送されるお客さまの負担を軽くすることができます。同時に、着払いがなくなったので、拠点で現金の支払いや経費精算の手間もなくなりました。



自社への送り状情報を入力したバーコードを送付することで、顧客が返送品を発送する際の煩雑さを軽減している

島田さん：

このように「宅急便を送る」で発送作業が簡略化されたことはフィールドエンジニアの業務生産性向上に貢献し、間接的に当社グループ全体で取り組んでいる働き方改革の推進にも寄与していると思います。また、荷物の送料を社員に一時的にとはいえ立て替えさせる個人的な負担も解消することができました。

「宅急便を送る」の活用を今後どのように発展させたいとお考えですか。

島田さん：

現在は技術本部のみで活用していますが、将来的には発送物の多い別の部門に横展開することで、全社の業務効率化と生産性向上につながればよいと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2023年2月当時のものです。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマイルジャパン株式会社
東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com



販売パートナー