

大塚商会が Adobe Sign の活用で 検収書類電子化の促進



大塚商会

「紙の検収書を電子化したことによる
業務負担軽減と経費節減効果は絶大です」

株式会社大塚商会 サポート統括部 効率推進課 課長 佐藤 裕司氏

導入製品

- Adobe Sign エンタープライズ版

導入メリット

署名と返送が迅速



重要な文書への署名と返送がブラウザ上で2ステップで完了

業務負担とコストを圧縮



紙書類の郵送や原本を受け取りに赴く時間と移動費を削減

お客様への確認業務を自動化



一定期間を過ぎても返信の来ていないお客様へ自動的に再通知

コロナ禍に対応



押印のための出社を必要とせず、お客様と非対面での書類の受け渡しが可能



株式会社大塚商会

全国各地に拠点を持ち、「オフィスまるごと」をコンセプトとして、最新ITソリューションをはじめとするシステム販売から導入支援、教育、保守までをカバーするサポートを提供している。



株式会社大塚商会 サポート統括部
効率推進課 課長
佐藤 裕司氏

ITソリューションをはじめ、オフィスサプライ用品の提供などで多くの企業をサポートする株式会社大塚商会。同社は有償サポートの完了時にお客様から受領する検収書の受け取り業務を効率化するため、Adobe Signを導入。紙の検収書のやり取りに要していた業務負担とコストを削減することに成功した。

■ 導入の経緯

検収書の受け渡しに要する業務負担を軽減したい

オフィスのあらゆる困りごとに対し、最適な解決策を提案する大塚商会。コロナ禍で多くの企業がリモートワークの実施を迫られた際、多彩なソリューションをラインアップして提供するなど、企業ニーズにタイムリーに対応している。

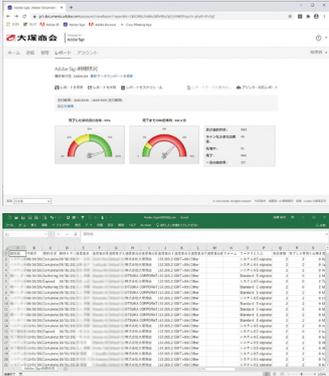
同社では、システムの設定やアプリケーションのインストール等、提供する有償サポートの完了時に検収書を発行し、お客様に押印してもらうことが欠かせない。受け取る検収書は年間約6万枚にも上り、これまですべてが紙書類として作成されていた。

「基本的には作業完了時にエンジニアがお客様から検収書を直接受け取りますが、リモートでの作業を行った場合や、作業した場所がお客様の事務所と異なる場合などは、担当者が別途受け取りに訪問したり、メールや郵送でやり取りをしていました。これはお客様にとっても自社の社員にとっても業務負担となるため、紙書類への押印を電子サインに置き換えてほしいという要望が現場から出されていました」と話すのは、サポート統括部 効率推進課 課長の佐藤 裕司氏。そうした中、社を挙げての本格的な働き方改革が推進されるようになり、同社のあらゆる業務におけるペーパーレス化やWeb化、自動化が以前にも増して加速した。

「全社の契約業務に電子契約システムを導入することも検討されましたが、そのための制度を整備するにはかなりの時間を要します。そこで『早急にできることを実現しよう』ということで、まずは部分的な施策として検収業務の効率化を図ることになり、電子サインを用いたWeb検収を行うことが検討されるようになりました」と、たよれる管理センター サービス管理課 課長の小泉 博氏は経緯を説明する。



株式会社大塚商会 たよれーる管理センター
サービス管理課 課長
小泉 博氏



管理者が利用ログを抽出するための画面。
抽出されたログを表計算ソフトに取り込み、
利用監査を実施している。

USER PROFILE

株式会社大塚商会

<https://www.otsuka-shokai.co.jp/>

所在地: 東京都千代田区飯田橋2-18-4

創業: 1961年7月

資本金: 103億7485万1000円

従業員数: 8912名 (連結子会社含む)

事業内容: コンピューター、複合機、通信機器、ソフトウェアの販売および受託ソフトの開発などのシステムインテグレーション事業、サプライ供給、保守、教育支援などサービス&サポート事業



詳細情報

adobe.com/go/cce_jp



アドビ株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー
www.adobe.com/jp/

Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com

■ 選択のポイント

使い勝手のよさと社内システムへの連携性に注目

複数の電子サインを検討した同社がAdobe Signを選定したのは、シンプルで直感的な操作性と、社内システムと連携させるための充実したインターフェースを備えていることに加え、管理者が操作ログをAdobeの管理サイトから取得し、送信先や署名者をアクティブディレクトリと連携させて監査できるセキュリティ性を評価してのことだった。

「PDFだけではなく、WordやExcelデータに署名押印ができるのも便利だと感じました。Adobeによる導入支援も充実しているので、開発レスで運用を始められるのもメリットです。既存の業務プロセスに変更を加えることなく、従来の紙の検収書と同様に処理できる仕組みが構築できるのも大きな魅力でした」(小泉氏)

■ 導入効果

非対面での受け渡しを可能にしながら経費も大きく削減

こうして同社は、作業完了時にエンジニアが検収書を直接受け取ることでできなかったお客様を対象に、Adobe Signを用いたWeb検収を実現。電子サインを行うための簡単な説明を添付しているが、受信したメールをクリックすると検収書の画面が開き、必要事項を入力して返信するだけなので、お客様側にとっての使い勝手も申し分ないという。

「折しもAdobe Signの運用開始とコロナ禍が重なったため、在宅勤務に切り替えるお客様が急増しました。そうしたお客様から、『押印をするためにわざわざ出社することなく検収書の受け渡しをできるのはありがたい』というご評価の声をいただいています」(佐藤氏)

月におよそ600万円もの経費を節減

従来はメールや郵便で検収書を送信し、署名・捺印後お客様に返送いただく。または後日エンジニアや営業担当者が検収書を持参し署名・捺印をいただくために赴くケースが多かったが、Web検収ではその必要がない。2020年11月には同社全体で約1,000件の検収書がAdobe Signでやり取りされたが、仮にその1,000件分を後日担当者が回収のためにお客様先に赴いていたとしたら、人件費などでおよそ600万円もの経費を要したと推測される。発行される検収書の枚数が多いだけに、その経費削減効果もまた非常に大きなものとなっている。

また、以前は検収依頼をお送りしてもなかなか反応の得られないお客様に対し、電話によるフォローがなされていた。検収が集中する月末には担当者がその作業に追われるのが常だったが、Adobe Signは一定期間を過ぎても署名されないお客様に対して、自動的に再通知をする機能も備えている。確認の電話をかける業務負担が軽減したことも大きな導入効果だと佐藤氏は話す。

多くのお客様の電子サインに対する関心を喚起

Adobe Signは同社にとって有力な商材の一つでもある。Web検収で利用したお客様が電子サインに興味を寄せ、「この仕組みは何?」という問い合わせから商談に発展するケースも増えているという。

「デモでの体験ではなく、実務で電子サインをお使いいただくことで、お客様もより強い関心を抱かれるようです。当社の社員自らがAdobe Signのユーザーとして利用効果を実感しているので、お客様に対して説得力のあるご提案をすることが可能です」(小泉氏)

■ 今後の展望

電子サインを利用する業務範囲をさらに拡大する

検収書のWeb化で業務生産性の大きな向上を見た同社は、Adobe Signの適用範囲を徐々に広げようとしている。

「お客様の押印を必要とする書類はできるだけAdobe Signに移行させていく方針で、既に作業内容をご確認いただくための書面や、お客様とのお打ち合わせの議事録などへの導入を進めつつあります」(佐藤氏)

最近では全面的な電子契約を採用する企業も増えつつあり、それに対応する形で契約関連領域での運用も検討。そのための社内システム開発に着手した。将来的には、基幹業務システムと連携して検収書を自動取得する仕組みの構築も視野に入れる意向である。

「現在の利用は技術部門が中心ですが、いずれ契約も含めて全社の多様な業務でAdobe Signが使われるようになるだろうと思います。今後はソリューションプロバイダーとして、電子サインがもたらす業務効率化の恩恵を自社で享受するだけでなく、多くのお客様にそのメリットをご提供することにもいっそう力を入れるつもりです」(小泉氏)

※掲載された情報は、2020年12月現在のものです。