

「段ボールを通じて世界中に夢を提供しよう」

株式会社ISOWA

磯輪 英之 氏

株式会社ISOWA 代表取締役社長

「段ボールを通じて世界中に夢を提供しよう」

段ボールに夢を吹き込み、段ボール(箱)を単なる包装資材から、夢を伝えるメディアに変身させ、私たちが愛する段ボールの付加価値を高め、お客様である段ボール業界と共に段ボールを通じて世界中に夢を提供できる企業を目指します。

行動指針として、『スピードと対話』

- 1)オレがやる → チャレンジこそ最高の美德
 - 2)協力する → 信頼し合い、相談し合える人間関係
 - 3)明るくする → もの言える自由な雰囲気
- を掲げ、価値観共有による経営を真剣に追求しています。

「実現できたらすごいことになるだろうな。」と夢を抱きながら、最近はずいぶんその手ごたえを感じています。
「気楽にまじめな話ができる、世界で一番社風のいい会社」が目標です。



■IT導入の背景と目的

弊社は段ボールを製作する機械を設計、製造、販売から保守、メンテナンスを行う機械メーカーです。お客様のご要望に沿った仕様の機械を提案し、個別受注生産しております。

お客様に納めさせて頂いた弊社の機械は(お客様や機種によって異なるが)10年、20年使用しますので機械部品の劣化や電装品の寿命でお客様の機械が突発的に停止してしまう事もあります。突発的に機械停止してしまうとお客様の計画していた段ボールの生産が行えず、また弊社も予定外となる対応を迫られます。よって突発的な機械停止をいかに発生させないかが取り組むべき課題でした。

■IT化の概要

特定の担当者しか把握していなかった突発的な機械停止が起こっている事実を、関係者に知らせるためメールで連絡するようになりました。すると、関係者から故障内容についてアドバイスが出るようになったり、部品の生産枠を融通してくれたり、復旧に向けて協力する動きがみられるようになってきました。しかし、通常のメールでは内容を入力する際に、お客様の名前や機種の入力だけでも時間がかかり入力者によって入力方法が異なるうえ、大小文字、半角全角文字やスペースの入れ方によってもデータ集計・解析時に弊害となっていました。

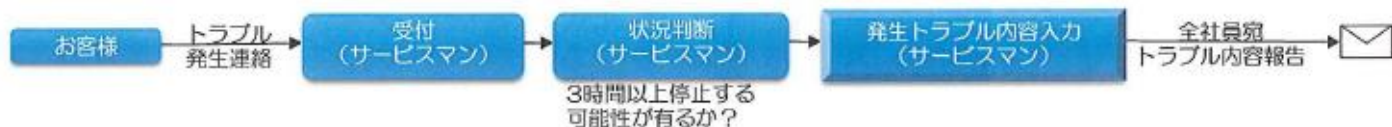
そこで、基本情報を入力する欄は如何に短時間に正確な情報を入力できるかを検討しました。専用業務システムからのマスター情報と連動することによってお客様名や機種等の選択可能な項目をプルダウン化することで入力時間の短縮と入力内容に規則性を持たせ、間違いを防ぐ事が出来ました。また、初期対応の内容から、その後の経過も一連の専用業務システムで管理され、対応完了するまで時系列でメールに示され、対応の進捗状況が容易に把握できるようにしました。

これによりスムーズな入力と過不足ない情報で、より正確でタイムリーに全社員が共有できるようになり、一層の協力体制が整いました。これらの入力データが専用業務システム内に蓄えられ活用されています。エクセルファイル化したデータを集計しABC分析をする事で、突発的な機械停止が起こる要因のワースト順に視覚化する事で、停止の多い機種と部品が判明し、社員が意識するようになりました。

この結果を踏まえて該当するお客様に、突発的な停止を引き起こす要因と故障の可能性がある部品を事前にお知らせ出来るようになり、部品の交換やメンテナンスの提案を行った結果、突発的に機械停止する事が徐々に減少してきました。

【機械トラブル対応報告の概要】

《トラブル発生初期対応》



《対応進捗報告》



《トラブル復旧時の対応》



《作業後のデータ分析について》



■IT導入の効果

1. 売上高の増加
2. サービスの付加価値の向上 突発的な機械停止時間が33%減少しました。
3. 夜間にも発生していた突発的な機械停止も減ったため、夜間の緊急出勤が大幅に減少しました。突発的な機械停止に対応していた時間が減ったため、緊急業務が減り、ヒューマンエラーが減りました。
4. 情報共有と状況の見える化により、お客様から営業へ確認、問い合わせがあっても、知らないということがなくなり、お客様の安心・信頼に貢献しクレームが減少しました。

ITコーディネータから一言

株式会社ARU 代表取締役 ITコーディネータ 水口和美氏
<http://www.aruinc.jp/>

会社を訪問すると、いたるところに社員のグループによる元気な議論が聞こえてきます。磯輪社長が目標としている「気楽にまじめな話ができる、世界で一番社風のいい会社」の雰囲気を感じられます。

今回の受賞は、顧客に販売した段ボール製造機械のトラブル発生情報とその対応状況を共有化するシステムを構築し、短時間に正確なトラブル情報を集約・活用して顧客の機械を極力止めない状況を作り上げて顧客満足度を高めたもので、使い勝手のいい段ボール機械の提供をIT活用で実現されています。

会社概要

所在地: 〒486-0908 愛知県春日井市西屋町66

社名 : 株式会社ISOWA TEL : 0568-34-1811
代表者名 : 代表取締役社長 磯輪英之 FAX : 0568-34-1824
設立 : 昭和27年12月25日 URL : <http://www.isowa.co.jp/>
資本金 : 1億8,000万円
売上高 : 105億円(2015年3月)
従業員数 : 268名
事業内容 : 段ボール機械の設計、製造、販売、
並びに付帯する一切の業務



ダブルデッキコルゲータ CWDD