

一足お先に！IT活用でパワーアップ(第33回)

紙業務を劇的に削減。自社の課題を見極めてさらなる業務効率化を一歩ずつ

2024.03.28

三重県松阪市で車検・整備、点検・修理、板金・塗装、自動車販売、24時間ロードサービスを手がける老舗企業のみノダ自動車工業では、紙ベースで保管していたロードサービスの作業報告書などのデータベース化に取り組んできた。試行錯誤の結果、報告書の内容を高性能複合機「F2300」でスキャンし、さらにAI OCRを活用してテキストデータに変換することで、日時、担当者名、車種などの項目から検索できる体制を整えた。

<みノダ自動車工業株式会社>

1978年創業でJA共済の指定工場のみノダ自動車工業は、車検、整備修理の事業からスタート。時代の変化に応じて業容を拡大し、現在では自動車販売、板金塗装、損害保険代理店、ETCセットアップ、24時間ロードサービスなど、自動車に関わるさまざまな事業を展開している。

いつでもどこからでもデータへアクセスできる環境が大きなメリットをもたらす



みノダ自動車工業株式会社

同社は事故などで動けなくなった自動車をレッカーで移動するなどのロードサービスを24時間体制で提供している。保険会社や警察から連絡が入り、担当者が現場に駆けつけて作業に当たる。そして複写式の作業報告書に、日時や場所、車種、トラブル内容、作業内容、電話番号などを記入し、相手のサインをもらってオフィスの格納箱に入れておく。

「1日10～15件ぐらいの案件があつて、その報告書は月別に管理していたのですが、問い合わせのたびに、数百枚の紙の報告書をめくって該当する案件を探していました。問い合わせしてくる方の記憶があいまいな場合も多く、探す手間がかかるので検索できるようにしたいと考えるようになりました」と同社の事務をご担当されている長女の島田笑(えみ)さんは話す。

最初に同社がトライしたのは、紙の報告書を見ながらビジネスアプリ作成を支援するクラウドサービスに必要な項目を入力してデータベースを構築していくことだった。しかし、入力作業においては、文字が判別しにくいケースや、年号表記の記入が統一されておらず西暦ではなく和暦の場合もあった。加えて、利用していたクラウドサービスには保存件数の上限があった。



作業報告書の一例

「1枚ずつ必要項目を入力していくという気の遠くなるような作業をしながら、『本当にこれをやる必要があるだろうか』と疑問に思いました。こうした点もあり、当時使っていたサービスでのデータベース化は2カ月ほどで断念し、スキャンングしてデータ化できないかと考えました」と島田さん。その方法を検討するとともに、報告書の記入方法などの見直しも進めた。

ただ、スキャンデータをためるだけでは、当初の目的である作業報告書の検索はできない。スキャンングと同時に検索できる仕組みが必要だった。そこで同社では以前から電話機導入などで付き合いのあったNTT西日本に相談を持ちかけた。

「NTT西日本はAI OCRとRPAを合わせて利用する方法を提案してくれたのですが、コスト的には想定を超えていて、RPAを人に置き換えても費用が見合わないとの判断をして、一度は見送ることにしたのです」と振り返る。

課題を切り分け、データの保存と検索の運用体制を確立

一度、頓挫したミノダ自動車工業の業務効率化プロジェクト。しかし、こうした中でNTT西日本からは「他社のAI OCRを使うことで費用が抑えられるのではないか」という新たな提案が出てきたという。「検討してみた結果、複合機でスキャンングしたファイルをOCRで読み込んだ項目の名前に変換することができました。これなら使えるという手応えがあり、導入することにしました」と島田さんは語る。… 続きを読む