

## 対象会社

- ・業種 : 外食チェーン店向け商社
- ・設立 : 8年
- ・規模 : 売上 50億円  
社員数 約40名
- ・商品、サービス : 業務用食材・消耗品等の販売、店舗メンテナンス

## 案件概要

### 顧客企業が抱えていた課題

手作業業務比率が大

仕入先と納品先が急増  
& 今後も増える傾向

個別対応(特殊伝票)を  
求める顧客の比率が大

バックオフィスが  
オーバーフロー

- ・ 恒常的な深夜残業の発生
- ・ 社員の相互サポート無し
- ・ 社員の定着率の低さ

新規顧客営業  
がストップ

### 顧客の業務

業務用食材・消耗品等の販売

仕入業者

納品書  
データ

顧客企業

営業

営業

バックオフィス

請求書  
データ

外食本部(顧客)

- ・ 目的 現在のバックオフィスのメンバーで現在の請求業務を回せるようにする  
今後仕入先と納品先が増えても請求書作成業務を回せるようにする

常時新規顧客営業を可能にする

- ・ 期間 1か月

- ・ アサインメンバー  
ビジネスコンサルタント 1名(1日/週)

## 結果

バックオフィス業務：5人から3人の体制に変更  
3人の体制で残業時間0  
月次処理日数：10営業日から5営業日へ



新規顧客獲得数増大!!!

副次的な効果：営業とバックオフィスの協調関係の構築

- ・営業段階から業務処理を意識した営業活動→特殊伝票の減少
- ・社員の定着率向上（社内コミュニケーションの円滑化）

## 課題解決への基本方針

### 部署の枠組みを超えて、現場社員の「想い」を視える化し、共有化する

日々現場で働いている社員の方々は、バックオフィス、営業、それぞれの立場で会社を良くしようと思っている。彼らの認識している課題と解決策をそれぞれお互いに吐き出してもらい、徹底的に議論することで、問題点の網羅的な把握と後に導きだされた解決策の社員の方々にとっての高い納得性が担保される。

### お客様に事務処理効率化の観点から提案する

バックオフィスの業務を改善するには、バックオフィス内の業務を最適化することだけを考えるだけでは足りない。営業が、バックオフィスの業務処理方法を考慮に入れた上で、お客様からの仕事の受け方を従来とは変えなければいけない。

### 既存のシステムの仕組みを活用しスピーディに改善する

大がかりなシステムを金と時間をかけて導入しなくても、今あるシステムの仕組みを少し改良するだけで、解決に資するシステムとなる場合がある。

**具体的な改善内容**

バックオフィス

営業

想いの見える化、共有化

**現状認識**  
属人的な手作業による業務のため、ミスや納期遅れが発生している

**結論**  
ミスを無くし、納期を守るためにも、標準化した方がよい

**理由**  
業務をミスなく納期にしっかり間に合わせることが、顧客の信頼獲得につながり、顧客獲得へとつながる

**現状認識**  
バックオフィス業務が原因で、新規顧客獲得ができない

**結論**  
個社対応を続けたいので、バックオフィスでどうにか対応して欲しい

**理由**  
個社対応を望む顧客のニーズを叶えることが顧客への付加価値を増し、顧客獲得へとつながる

議論

営業の手法を工夫することで、個社対応で済ませていたものの中にも、標準化した伝票形式を提案することは可能である  
業務マニュアルを作成し、かつツールで支援することで、より効率的に業務を回すことが可能である

既存システムの仕組みの活用

事務処理効率化の観点から提案する

サポートツールの作成

マニュアルの作成

手作業が、エクセルのマクロを組むことで、ワンクリックで可能に

納品データ  
集計  
請求データ  
エクセル

標準伝票  
処理業務用

特殊伝票  
処理業務用

特殊伝票を減らす / 増やさない

既存顧客に、標準伝票への切り替えを提案(メリットを伝える)

- ・納期に必ず間に合う
- ・データの集計ミスが激減する
- ・支払費用が下がる

新たに特殊伝票対応を求められる際には、必ずバックオフィスとその具体的内容についてすり合わせ

- ・標準伝票のフォームを勧めることは可能か
- ・標準伝票との差異はどの程度か

より少ない人数での業務処理が可能に！

新規顧客営業が可能に！！