

## 服部プロセス 株式会社

●代表者/代表取締役社長 服部 晴明 ●創業/1966年12月  
●所在地/神戸市長田区東尻池町2丁目9-17 ●URL/www.oide.or.jp

## プリプレス業務を標準化

## “顧客第一主義”に徹する

昭和41年創業の服部プロセス(株)は、「お客様第一主義の精神」に徹し、いかにして顧客に高いサービスを提供できるかを追及している。その一環として富士フィルムグローバルグラフィックシステムズ(株)(FFGS)のワークフローシステム「XMF Complete」と「XMF Remote」を活用し、すべてのジョブの進捗状況を社内の誰からでも見えてかつ出力指示ができる仕組み(全ジョブ運用)によるプリプレス業務の標準化を達成している。また、M&Aにも積極的で、現在では8社の企業からなる服部プロセスグループを形成し、多様な印刷物に対応しており、これも「お客様第一主義の精神」に徹するためのものである。

同社は2009年頃、顧客の囲い込み戦略としてWebポータルを活用を考え、従来から様々な設備を導入していたメーカーの機種を選択して導入した。導入後、

社内で使用での評価を繰り返したが、顧客の発注担当者のような一般の人が使用するには、主に操作性や画面デザインの点で難しいとの判断となり中止した。その後、富士フィルムから提案のあったXMF Remote、他メーカーの製品を検討したが、その中で群を抜いて使いやすいと感じたのが「XMF Remote」であった。

「顧客に使ってもらうためには操作性が非常に重要。XMF Remoteは操作性が洗練されており、当時比較した中ではダントツだった」と服部社長は話す。

同社ではインターネットのスピードアップや、デザリング



服部社長



高島取締役



羽田課長



福浦主任



全ジョブ運用で標準化を達成

などの技術が出たことにより、同社の営業がモバイルを活用した業務効率を図れると考え、2012年に「XMF Remote」の導入に踏み切った。

当時、同社では営業が印刷の受注や校正業務のために、外出してから業務のための一たん会社に戻り、また外出するといったことが多く、営業効率が必ずしも高いとは言えなかった。これを改善するべく、社外のどこにいても印刷業が行える「モバイル営業」に取組む検討をスタート。まず、MISによる伝票入力や見積り計算を始めとする業務を、会社が支給したスマートフォンとノートPCで行えるようにした。次に制作データの中身を確認しての進捗確認や校正業務についてもモバイル環境で行うべく、社内で話し合いをしたところ、「全部のジョブをXMF Remoteに登録して公開してみたらどうか?」という社長の一言で全ジョブ運用を推進することになったが、「実際運用してみると、個別ジョブを公開設定していくより、すべてのジョブを公開する運用のほうがはるかに簡単だった」と同社取締役製造管理部長の高島純一氏は言う。

「全ジョブ運用のメリットは多くあるが、社内の統一ルールができたことが一番大きい。これまでは、システムや時間の制約により、プリプレスの判断で進行してしまうことにより、事故に繋がるケースがあったが、全ジョブ運用が定着してからは、営業からもリアルタイムにジョブの確認が行えるため、運用ルールの徹底も容易に行え、結果的に事故が減り、作業効率は上がった」と、工務部課長の羽田成樹氏はその効果を語る。

「XMF Complete」や「XMF Remote」を導入し全ジョブ運用が推進できた一番の功労者はプリプレス部門だという。同社では社員一人ひとりが日ごろ課題とと思っている改善案をどんどん提案するようになっているが、それを具体的な運用ルールにするのがプリプレス部門である。

「XMF Remoteの導入により、プリプレス部門の役割や期待は大きくなっているが、一方で日々の作業負担は減った。本来注力しなければならないことに注力できるようになっている」と同社DTP課主任の福浦一氏は印象を話す。

同社ではプリプレス部門の社員がシステムを最も良く知っており、仕事はこのように進めるべきと知恵を働かせるのは同部門だという。つまり同社にとってプリプレス部門は頭脳集団の役割となっているのである。

「業務の効率化と見える化を推進するために全ジョブ運用を図ったが、全ジョブ運用を社内に定着させたことにより、顧客へXMF Remoteを利用してもらうための敷居が低くなった。さらには、営業が自ら、顧客がXMF Remoteを利用することに対する説得力のある提案ができています」と服部社長は語る。

このように社内の標準化ができた同社は、顧客にも「XMF Remote」の活用を持ちかけている。そのため顧客が「XMF Remote」を使ってもらうための簡単なマニュアルを作成し、営業部門はその便利さを説明しており、今では200社以上の顧客が「XMF Remote」を使っている。この取り組みは、顧客の囲い込みが主な目的ではなく、様々な顧客のニーズに合わせたサービスを提供することが目的だ。そういったサービス提供が同社のブランド力ともなると考えているからである。

同社はXMF Remoteを活用してもなお、顧客との人間的な接点は非常に重要だと考えている。

「XMF Remoteを活用し、モバイル営業を実現することで、営業は顧客への訪問回数が確実に増えている。営業は人間同士の繋がりを大切にすることが重要だと思っているが、XMF Remoteの導入により、お客様とのコミュニケーションが良くなり、さらには売上も伸びている」と服部社長は語ってくれた。