

[RICOH Printing Solution] IPSiO シリーズ導入事例

設置スペースは従来の約40%減!

コンパクトでレイアウトが自由な『IPSiO SP C301SF』は
店舗事務スペースの有効利用が可能に。
安定した出力とペーパーレス化の実現で、業務効率アップにも貢献!



お客様の取り組み/導入の背景

商品やサービスの充実でSS*の『リピーター』を増やしたい。
そのためにはお客様満足度はもちろん、
従業員のモチベーション向上が必要不可欠。*SS…サービスステーション

原油価格の高騰や小売価格の競争激化、さらに高燃費を実現したエコカーの普及など、石油小売業の経営を取り巻く環境は厳しい。鳥取県米子市に本社を置く株式会社ジョモネット山陰様は、地域や顧客との『絆』を大切にするという企業理念の下、地域密着でガソリンスタンドを展開している。近年では、石油販売だけでなく、中古車やタイヤの販売から、車検・自動車保険の取り扱いなど、顧客ニーズに合った自動車関連の商品・サービスの提供に特に力を入れ、業績の拡大を目指している。一方、商品やサービスの充実とともに、強固な経営基盤を築くにはローコストによる運営も欠かせない。たとえば全社的なIP電話の採用による通信費の削減や、SSで使用するPOPなどの販促ツールを最適に印刷ができる環境の整備を行うなど、同社では業務効率の向上を含めたコスト削減に日々取り組んでいる。その中で、同社では各SSに設置されている複合機の有効活用による業務改善推進にも着目し、ファクスやプリンターの課題解決を前提とした機器の入れ替えを行った。



課題

自賠責保険の出力トラブルでお客様をお待たせすることが頻発。
事務スペースは限られており大型機種の導入は困難なうえ、
車検証の控えをはじめとする『紙書類』の保管場所にも一苦労。

■機器の選定にはいくつかのハードルが…

例えば従来の複合機はサイズも大きく、メンテナンス時には横を開けて操作をするなど作業スペースも多く必要となるため、手狭なSSにおいてマシン置き場所の確保は容易でなかった。

■紙詰り等のトラブルは、ガソリンスタンドにおける業務の妨げに

自賠責保険の申込用紙は特殊な紙で、従来機で印刷する際には紙詰まりや印字ズレが頻発し、お客様をお待たせすることが度々発生。また損じた用紙は保険会社へ返却の必要があり、業務を煩雑にしていた。

■日報のファクス送信はお互いの負荷に

各SSでは日報を毎日ファクスで本社へ送信を行っていた。ただし、タイミングによっては本社側が通信中で繋がらないこともあり、再送信や送信結果の確認等を行わなければならなかった。

■各種紙文書の保管場所を確保するのが困難な状況に

車検契約に必要な車検証の控えや、自動車保険の契約書類、タイヤの買い替えに関するアンケートなど紙で保管すべき書類が数多くあり、こうした書類は年々増え続け、保管スペースを確保することが困難となっていた。また、保管した多数の紙文書の中から必要な書類を見つけるのに多くの時間を要するため、作業効率を低下させていた。

解決

**紙詰まりもなく、高速印刷でお客様を待たせない！
「スキャン to E-mail」が日報業務の効率を改善。
紙書類も電子化することで保管スペースを節約。**

■コンパクトなボディとフロントオペレーション構造

「自由にレイアウトできるコンパクトボディ、多機能且つ高性能が魅力でした。加えて価格もお手ごろで、ランニングコストを合わせたトータルコストにおいても『SP C301SF』導入のメリットがありました」（営業部直営課 課長 田邊 淳也様）。従来のモノクロ複合機と比べても『SP C301SF』はコンパクトで、設置面積は約4割削減。置き場所の制約が無くなった。また、機器の横や後ろ側を操作しないフロントオペレーション構造なので、お客様から見えないレジカウンターの棚の中にも容易に設置。これにより景観を壊すことなく、よりお客様がくつろげる空間が提供できるようになることも採用のポイントになった。

■紙詰まりが解消し、印刷の速さと美しさでお客様に満足を

『SP C301SF』は用紙搬送性能が高く、幅広い用紙対応力も誇る。自賠責保険の専用申込用紙等の特殊紙への印刷においてもトラブルは極端に減った。その結果、印刷でお客様をお待たせすることもなくなり、お客様へのサービス向上に貢献している。「どのSSでも紙詰まりや故障による機械のダウンタイムには悩まされていました。『SP C301SF』では紙詰まりがほとんどないのでとても安心できます。また、既に本社内にリコーの複合機が入っており高い保守レベルは実証済みでしたので、広域に及ぶ各SSにおいても、同様の保守サポートを受けられることは『SP C301SF』を選定したポイントの1つでした」（田邊様）

また、車検やタイヤの見積書、商品の提案情報なども、接客しながら『SP C301SF』でスピーディーに印刷している。滲みがなく鮮明な印刷品質なので、お客様に満足のいく訴求が行えるようになった。

■日報や各種紙の書類はスキャナーを活用して業務改善を実施

スキャンデータを直接E-Mailで送れる『スキャン to E-Mail』や、

ネットワーク上の指定フォルダーに直接スキャンしたデータを保存できる『スキャン to フォルダー』について、田邊様は『SP C301SF』に搭載されているこれらの機能が紙書類の削減に役立つと直感。「スキャン機能も導入の決め手の一つ。電子化による業務改善推進のきっかけになりました」（田邊様）。

POSシステムから出力される日報は、従来各SSから本社へファクスで送られていたが、SP C301SFの『スキャン to E-mail』機能によってその業務を一変させた。「ファクス送信業務がスキャナーと電子メールを使用した送信に切り替わり、送信先のファクス回線使用状況や送信結果を確認する手間が省けました。スキャナー操作も簡単ですから、全員がすぐに使いこなせました」（米子ステーション サブマネージャー 下村 豊様）。

さらに同社では、自動車の整備内容などを記入した顧客シートや、アンケートなどもスキャナーを使用してペーパーレス化を進めて保管スペースの削減にも取り組んでいる。「電子ファイルにすることにより、パソコン上で必要なデータをスピーディーに検索することが可能となりました。車検を控えたお客様の関連情報を見つけ出す際など、作業の効率化にも役立てています」（下村様）



今後の展望

「今後はスキャナーを活用して、各SSで保管している紙書類の電子化を加速させたいです。更に、販促情報は社内のイントラネット上でうまく一元管理を行い、効果的な営業活動の展開に活用したいと考えています」（田邊様）。このように同社ではスキャナーを活用して業務改善を推進し、現場主導の活動が活発化している。ジョモネット山陰様の更なる業務効率化と魅力あるサービスステーション作りを、リコーは今後も強力にサポートしていく。

お客様の声



『SP C301SF』はコンパクト&安定出力に加えて、スキャナーを簡単に使いこなせるので、全社の業務改善を進めるうえで最良な選定でした。

株式会社ジョモネット山陰 営業部直営課 課長 田邊 淳也様

コンパクトな『SP C301SF』は普通紙以外への対応にも優れていて、紙詰まりもなく安定して稼働しています。またコスト削減という点でみると、スキャナーの有効活用により、ファクス通信費やコピー用紙の消費量は確実に減っています。ガソリンスタンドの全従業員が簡単にスキャナーを使いこなせているので、業務を効率化するツールとして今後も活躍していくと思います。

お客様プロフィール

株式会社ジョモネット山陰

■事業内容：石油ガス卸売小売業

■創業：1999年4月1日

■従業員数：100名（アルバイトなどを含む） ※2010年1月現在

■所在地：鳥取県米子市昭和町38-1

■導入セクション：

系列のサービスステーション(11カ所)

■導入機器：

IPSiO SP C301SF(11台)



株式会社リコー 東京都中央区銀座8-13-1 リコービル 〒104-8222

<http://www.ricoh.co.jp/IPSiO/>

お客様相談センター

リコー製品に関するお問い合わせは「お客様相談センター」で承っております。フリーダイヤルでお気軽にどうぞ。

FreeDial 0120-000-475

●受付時間：平日(月～金) 9時～18時 / 土曜日9時～12時、13時～17時(日、祝祭日、弊社休業日を除く)

*通話料は無料です。

*音声ガイダンスに従い製品別の番号をプッシュトーンでお知らせください。

*トーン信号が出せない電話機でお掛けの場合は、そのまましばらくお待ちいただきますとオペレータに接続します。

*お問い合わせの内容は対応状況の確認と対応品質の向上のため、録音・記録をさせていただいております。

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。

本情報は、2010年3月16日現在のものです。

●お問い合わせ・ご用命は…