

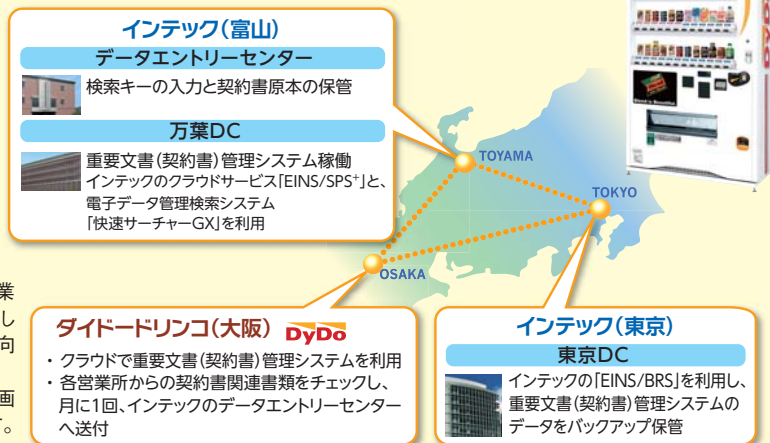
こころからだに、
おいしいものを。

DyDo ダイードドリンク株式会社

- 代表者 代表取締役社長 高松富也
 - 設立 1975年1月27日
 - 本社 大阪市北区中之島2丁目2番7号
 - 従業員数 連結:2,767名 単体:673名(2015年1月現在)
- http://www.dydo.co.jp/

DyDoグループは、「人と、社会と、共に喜び、共に栄える。」という企業理念のもと、すべてのステークホルダーの皆様の声を経営に生かしていくことを最重要課題と捉え、持続的成長の実現による企業価値向上をめざしています。
2018年度の連結売上高2000億円、営業利益率4%を中期経営計画とし、持続的成長の実現に向けてダイナミックなチャレンジをしています。

契約書管理を支える、トライアングルBCP構成



お客さまや社会との共栄
ダイードドリンクは飲料販売事業を中心としてお客さまや社会と歩み続けてきました。なかでも主要販売チャネルである自動販売機(自販機)は年々設置台数を拡大し、現在では全国で約28万台までに成長しました。
安定的な収益を生み出す自販機事業への投資を継続的に、設置台数を維持すると同時に、1台あたりの売上を最大化するための施策に取り組んでいます。また、自販機チャネルを基盤にお客さまニーズに応えた飲料の提供はもちろん、災害時には自販機内の在庫飲料の無償提供、自販機による収益金の一部を寄付する募金などの社会貢献活動、さらには環境に配慮した省エネ自販機による環境保全にも力を注いでいます。

事業拡大に伴う契約書管理の煩雑化
自販機を設置する際には、自販機オーナーと協定書や覚書などを取り交わし契約を結びます。自販機設置台数の増加に伴い、これらの書類の量も年々膨大となり、管理業務の煩雑化が深刻になっていました。
この課題に対応するため、第1ステップとしてシェアードサービスを活用し、グループ会社であるダイードビジネスサービスへの業務集約を実施しました。これにより管理業務の統一化と営

業所の業務負荷について一定の改善を図ることができました。しかし、重要書類を一カ所で二元管理することによる災害時の業務継続リスクや、書類整理・問い合わせ対応業務の負増大、書類保管スペースの確保といった課題がダイードビジネスサービスに残りました。
業務改革への挑戦
〜BPOサービスの活用〜
2014年、ダイードビジネスサービスの「あべのハルカス」への移転が決定しました。これを機に、書類保管スペースの課題がより顕在化してきたことから、第2ステップとして契約書類をスキャナーで読み込み、電子的に管理するための検討を開始しました。当初は自社でのシステム構築・運用を検討していましたが、業務継続リスク・業務負荷の観点から、BPOサービスの活用を決めました。
サービスの選択にあたり、①堅牢かつ拡張性の高いシステム基盤 ②過去の書類を含めた円滑な移行 ③安価で品質の高い運用サービス ④業務プロセスの改革を支援できる経験と実績、これらを包括的に提供できるという観点から、インテックのBPOサービスを採用しました。
昨年10月のキックオフからわずか半年間というスケジュールでしたが、今年4月、システム基盤の構築と業務プロセスの見直し、そして、過去の契

約書類約13万枚のデータ移行(電子化)を無事に完遂できました。
サービス基盤には、インテックの広域仮想クラウドサービス「EINS WAVE」を採用。大阪・東京・富山の3拠点にあるデータセンターをつなぐことで、災害時の業務継続性を大幅に向上させました。帳票管理の基盤には「快速サーバーGX」を活用し、契約書類の素早い検索を可能にするなど問い合わせ対応の業務負荷を軽減しました。
また、運用サービスにおいてもデータエントリーサービス・帳票保管サービスの活用により書類整理の業務負荷・書類保管スペースの課題を一扫し、今後の事業拡大にも十分に対応できる安心・安全な事業基盤を整備することができました。
一層の迅速化を目指して
ダイードドリンクは現在、ダイードビジネスサービスのみ電子化された帳票を公開していますが、第3ステップとして2016年度には、問い合わせ対応のさらなる迅速化を目的に営業所への直接公開を予定しています。
将来的には、自販機に係わる契約書と同様に、様々な重要文書についても業務プロセスを見直すとともに、管理業務の効率化および災害時の業務継続性を高める仕組み作りを検討していきます。



ダイードドリンク株式会社

13万枚の契約書類を電子化し、管理業務を効率化

ダイードドリンクはインテックのBPOサービスを採用し、自販機の設置に関する契約書類の管理業務プロセスを見直すとともに、すべての契約書類を電子化しました。書類整理の業務負荷・保管スペースの課題を解決し、問い合わせ対応の業務負荷も軽減、さらに災害時の業務継続性も大幅に向上させました。



ダイードドリンク株式会社 経営戦略部 アシスタントマネージャー 大柿 真一氏(左)
ダイードビジネスサービス株式会社 業務運用センター アシスタントマネージャー 岡村 潤氏(右)

お客さまの声

契約書類を電子化したことで、従来、保管場所に行って手作業で探していた契約書類が、自席にいなから探せるようになりました。「契約書を探す行為」が手間でなくなったことは、時間短縮によるサービス向上や業務効率向上に加え、心理的にもメリットが大きいと実感しています。

今回のプロジェクトでは、インテックは私たちの目指すところを深く理解し、粘り強くより良い解決方法を提示してくれました。次の課題は、今回電子化を見送った特殊な契約書の電子化です。また、インテックの知恵を借り、今回と同様「使えるシステム」を完成させたいと思っています。