

受信用FAX回線を60本から1本へ集約しコストを大幅削減 QRコードで仕分けを自動化し業務効率を向上 株式会社セルメスタ

健康保険組合の被保険者向けに家庭用常備薬の頒布を手掛けている株式会社セルメスタでは、FAXによる膨大な申込書を処理するために60本のFAX回線を使用してきた。そこで「TransFax FAX受信サービス」を採用して回線を1本に集約。回線使用料を大幅に削減することができた。同時に、QRコードやFAXビューアーといった連携システムを開発することで、スタッフの作業負担の軽減や顧客サービス向上にもつなげ、全社的な業務効率化を実現した。

60本のFAX回線を1回線に集約し 回線コストを大幅に削減

株式会社セルメスタ（以下、セルメスタ）は、健康保険組合（以下、健保組合）の被保険者を対象に医薬品・健康食品・健康器具等を特別価格で斡旋する「家庭用常備薬等斡旋/疾病予防対策事業」、生活習慣病予防やがんなどの早期発見のための郵送検査キットを企画・製造する「郵送検診事業」、医療費抑制プログラムを多角的に提案する「医療費抑制事業」などの健康サポート事業を展開している。

主力事業である家庭用常備薬等斡旋事業では、国内の健保組合のうち約300の組合と契約し、数十万人の被保険者を対象に薬の頒布を行っている。被保険者からの申し込みは、郵送・FAX・インターネットで受け付けているが、特にFAXでの申し込みは60回線を使用するため毎月の回線使用料が固定費となり利益を圧迫していた。

しかし、多くの回線を必要とするのには理由があった。斡旋する薬の商品ラインナップが健保組合ごとに異なっているため、健保組合ごとに異なるFAX番号を割り振るとともに申し込み時期も変えていたからだ。これにより、申し込みが集中することを回避し、仕分け作業の混乱とトラブルを防止していたのだ。

「ある健保組合の受け付けが終了すると、次の健保組合の受け付けを開始するといった具合に、FAX番号でアナログ的な振り分けをしながら締め切りの状態がわかるようにしていたのです。あるとき間違ったFAX番号を申込用紙に印刷してしまい大きなトラブルに発展したことがありましたが、番号が1つであればこうしたリスクも回避できます」と語るの、オーダーマネジメントグ

ループマネージャーの柏倉和美氏だ。

そうした人為的ミスの回避も含めて、抜本的な改善策を模索していたところ、データエントリーをアウトソーシングしていた協力会社であるインターフェイス社から紹介されたのが、トランザクトのクラウド型FAXサービス「TransFax FAX受信サービス」（以下、TransFax）だった。

プランニング & コントロールグループ ICTチームリーダーの藤谷将樹氏は、「従来はオンプレミス型のFAXサーバーを独自に構築して遠隔地に設置していたため、保守費用やハードウェアの更新費用などのインフラのランニングコストが大きな負担となっていました。クラウドでFAXサーバー機能を利用できるようになれば、インシヤルコストとランニングコストを大幅に削減できると考えました」と話す。

QRコードやFAXビューアーで 業務効率を改善

こうして2015年7月にTransFaxの導入を正式に決定。TransFax単体での導入に止まらず、TransFaxと連携する周辺システムを同時に開発し、さらなる業務改善を目指すこととなった。そこで、セルメスタをはじめ、前述のインターフェイス社、システム開発を担うハツコーエレクトロニクス社、そしてトランザクトの4社が集まってプロジェクトを組み、セルメスタの業務課題を中心としたシステム開発のあり方を協議した。

しかし、あまり時間は残されていなかった。2016年4月からインターネットでの受け付け方法を変えることになっていたため、そのサービスインに合わせてFAX環境のクラウド化も2016年3月末までに完了していなければならなかつ

TransFax 導入 5つのポイント

- 1.60回線を1回線に集約し回線契約料金を大幅に削減できた
- 2.FAX受信にかかわるコストを変動費化でき、ピーク時に合わせたインフラが必要なくなった
- 3.QRコードで仕分け作業を自動化し、人的作業負担を削減できた
- 4.お客様からの問い合わせに迅速に対応できるようFAXビューアーで申込書を閲覧できるようにした
- 5.申込書が届いてから基幹システムにデータが登録されるまでの全体の工程で約30%のコストを削減

企業プロフィール



株式会社 セルメスタ

東京都墨田区石原4丁目25番12号

1971年9月設立。健康保険組合の被保険者を対象に、医薬品・健康食品・健康器具等をリーズナブルな価格で斡旋する「家庭用常備薬等斡旋/疾病予防対策事業」、生活習慣病予防をはじめ、がんや感染症などの郵送検査キットを企画・製造する「郵送検診事業」、医療費抑制プログラムを多角的にサポートする「医療費抑制事業」の3つの事業を展開している。

<http://www.selmesta.com/>



オーダーマネジメントグループ
マネージャー
柏倉 和美 氏 (写真右)

プランニング&コントロールグループ
ICTチーム
リーダー
藤谷 将樹 氏 (写真左)

たからだ。

各社がミーティングを重ねて検討した結果、主に2つの機能が追加開発された。その1つが「QRコード仕分け機能」だ。申込書に、健保組合情報を収納したQRコードを印字し、FAX受信後や郵送到着後にQRコードを使って自動的に各健保組合別に仕分けするための仕組みだ。FAX受信分はFTPサーバーから自動FTPダウンロードでいったんサーバーに蓄積し、QRコードに記載された8桁の企業コードで自動仕訳する。郵送到着分はいったんスキャナで画像化したうえで、こちらもFAX同様QRコードで健保組合ごとに仕分けされる。これらのイメージデータはデータエントリー会社に送られ、基幹システムに入力するためにデータ化される。

柏倉氏は、「これまでは各健保組合から送られてくる大量の申込書を、多くのスタッフが協力して人手によって健保組合別に仕分けしていましたが、QRコード仕分け機能によって作業負担が大幅に削減されました」と評価する。

機能強化のもう1つのアイデアは、着信したFAXを管理画面で確認することができるFAXビューアーだ。健保組合の被保険者から送信されたFAXがセルメスタ側に正しく着信しているかをFAX番号で簡単に確認することができるGUI

である。

「FAX受信後は、申込書を画像化してクラウドのファイルサーバーに保管していますが、サーバー側に保管されるまで10分ほどのタイムラグが生じます。申込書が届いているかどうかお客様から確認の電話をいただいてもすぐには答えることができず、折り返しの対応をせざるをえませんでした。FAXビューアーが稼働してからは、FAX受信と同時に着信履歴がビューアーで閲覧できるようになり、問い合わせの電話にその場で答えられるようになりました。折り返しの電話をする手間も、コストも、ストレスからも解消された、スタッフからも好評です」と柏倉氏は評価する。

TransFaxを利用することで 固定費を変動費化

TransFaxの活用で、FAXサーバーの定期的な更新費やシステム管理費などが不要になったほか、60回線契約していたFAX回線をわずか1回線のみを集約することができ、回線契約料金を大幅に削減できた。「QRコード仕分け機能により、繁忙期に大量の申込書がFAX送信されても問題なく対応できることは、当社にとって大きなメ

リットです」と柏倉氏は述べる。

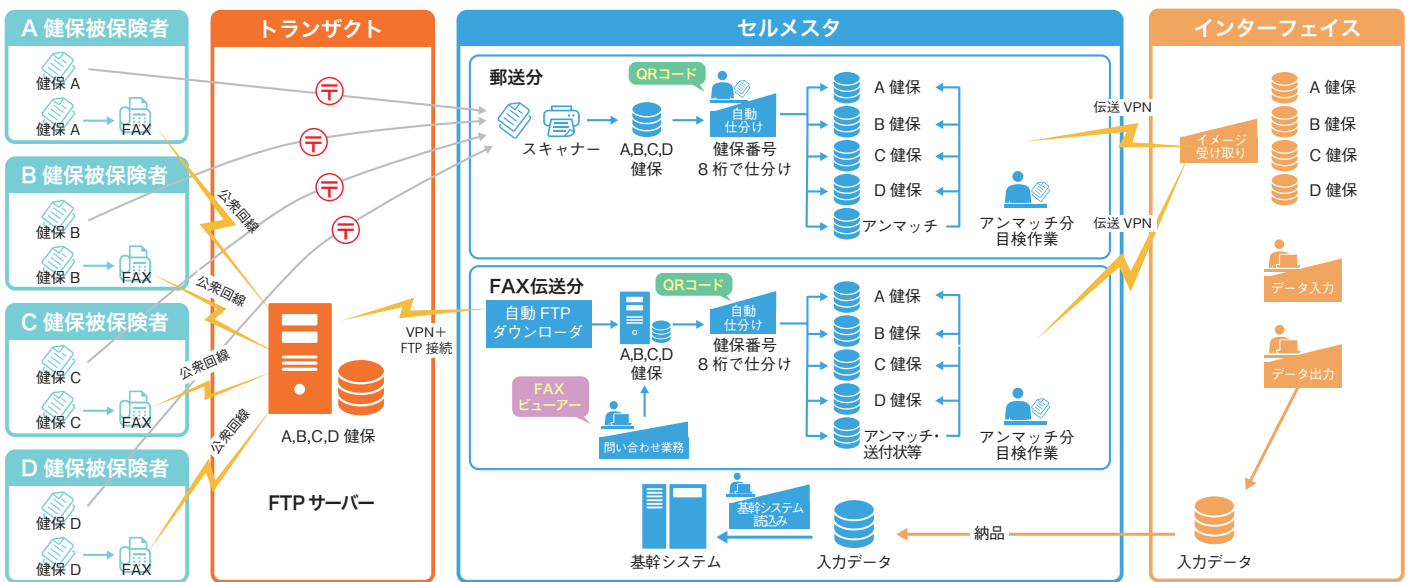
FAX環境のランニングコストだけでも7割ほど削減しているため、申込書が届いてから基幹システムに登録されるまでの全体の工程で約30%程度はコスト削減できているという。

藤谷氏も、「家庭用常備薬事業は繁忙期と閑散期の差が激しいのが特徴です。これまでは繁忙期に合わせてインフラを構築していましたが、システムを抱えずクラウドを利用するだけなので固定費を抑えることができ、変動費として扱えるようになったのも大きなポイントです。また、システムダウン、回線逼迫などのリスクからも解放され、作業時間の短縮や人材の効率的な配置、サービスの向上など、全社的に業務効率化が実現できたと考えています」と強調する。

セルメスタでは、今後利用の増加が見込まれている郵送検査キットサービスの郵送検診事業にもTransFaxとその周辺システムを活用し、万全の受注体制を整えている。

今回のプロジェクトを振り返り柏倉氏は、「トランザクトをはじめ協力会社各社の支援なくしては、これほどの業務効率化、コストダウンを短期間に実現できなかったでしょう。今後も当社のサービス強化に向け、各社に協力いただきたいと思っています」と期待を語ってくれた。

●ネットワーク構成



FAX送信先は1回線送信件数2000枚前後/日



株式会社トランザクト

〒150-0012 東京都渋谷区広尾五丁目22番3号
広尾西川ビル7階
03-3442-7778
<http://www.transact.ne.jp/>



株式会社インターフェイス

〒543-0002 大阪府大阪市天王寺区上汐3-5-11
06-6771-2011
<http://www.interface.co.jp/>



株式会社ハツコーエレクトロニクス

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-9-8 ハツコー本社ビル
03-5645-1561
<http://www.hatsucoh.co.jp/>