

RFIDソリューション社内活用事例

RFIDを活用し約2,000点にのぼる部品の 棚卸しや管理にかかる工数を9割削減

SATO 株式会社サトー



動画でのご案内



株式会社サトー 企業情報

- 事業内容：自動認識ソリューション商品の開発、設計、製造、販売、保守。
他社周辺機器を組み合わせた総合的なソリューションの企画提案
- 従業員数：1,821名（2023年3月31日現在）



Webサイトはこちら

導入経緯

サトーでは、ラベルプリンターの保守部品やパーツは海外の工場で生産し、日本国内のパーツセンターへ集約しています。そしてオーダーを受けたパーツは全国43拠点のサポートセンターへと配送されます。各サポートセンターで管理するパーツは約2,000点にのぼり、非効率な人手による棚卸しや持ち出し・返却処理の人的ミスが課題となっていました。

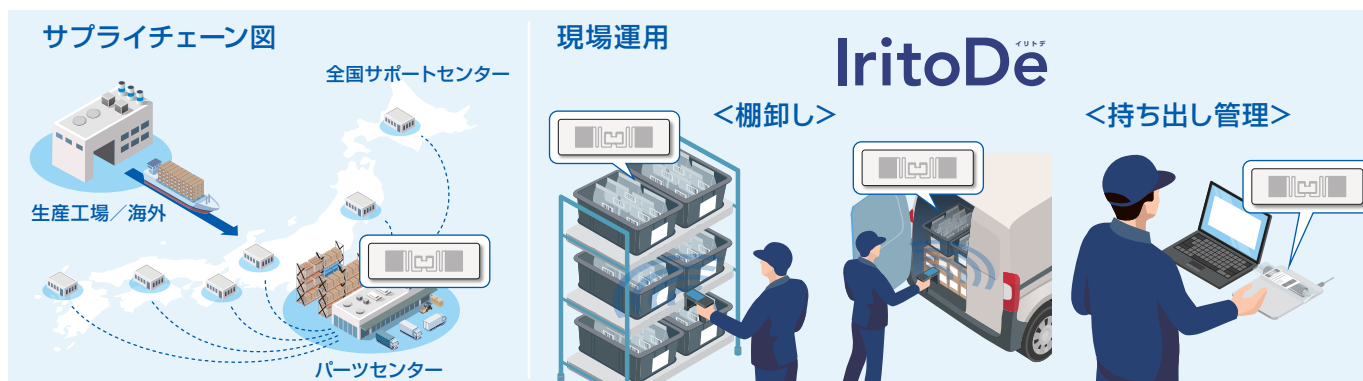
Before

- ・手作業で行う棚卸は3.5日かかり担当者の負担に
- ・帳票への手書きやシステムへの手入力はミスが多発
- ・保守部品の管理業務に時間がかかりお客さまへの対応時間が減少

After

- ・RFIDを活用した一括読み取りで棚卸しは3時間に大幅削減
- ・棚卸し精度が向上し人的ミスが削減
- ・管理工数の大幅削減によりお客さまサポートへの注力が可能に

導入システム



担当者の声

株式会社サトー カスタマーサポート統括部 部長 舩尾 智彦（現：サトーベトナム ゼネラルマネージャー）
神奈川支店 横浜サポートセンター シニアリーダー 渡邊 歳哉

背景・課題

非効率な人手による棚卸しは顧客対応の機会損失リスクがあった



カスタマーサポート統括部
舩尾 智彦

サトーではお客さまの稼働を止めないことを使命とし、何よりもアフターサポートに力を入れております。プリンタ・などの保守部品は、海外の工場で生産した後、日本国内のパーツセンター集約されます。そして、国内 43 拠点あるサポートセンターへ発送され、各拠点の CE（カスタマーエンジニア）がお客さまのサポートに活用しています。

各サポートセンターで扱う部品数は約 2,000 点にものぼり、年に 4 回数日間に及ぶ棚卸しが行われる他、日々の付帯業務の一つとして部品の持ち出し・返却処理があります。

RFID ソリューションの導入以前は、サポートセンターから部品を持ち出すたびに担当者がシステムに手入力しなければならず、工数がかかるうえに部品の数え間違いや誤登録など人的ミスが多発していました。同様に棚卸しの際に担当者が目視で部品の数を確認して手入力でデータの登録をおこなっていたことも課題でした。

棚卸しや部品の持ち出し・返却処理などの業務に手間がかかりすぎて顧客対応の機会を損失するという事態は何としても避けなければなりません。アフターサポート業務に集中し、顧客満足度の向上を図るには、部品管理の業務効率化と精度向上は必須でした。



効果・評価

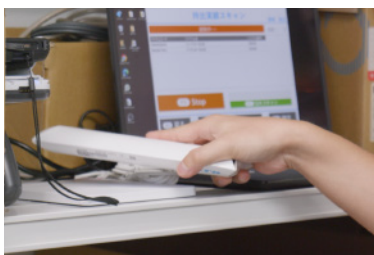
部品に貼り付けた RFID タグを一括読み取り

これらの状況を打開するために RFID ソリューションの導入を決定いたしました。RFID を活用すれば各部品に貼り付けた RFID タグをリーダーで一括読み取りが可能です。タグの読み取り率は 100% に近く、3.5 日間かかっていた棚卸工数は 3 時間に、1 部品あたり数分かかっていた持ち出し・返却処理は数十秒と大幅に短縮されました。

RFID ソリューションをさらに効率的に運用するために、入出荷・在庫管理システム「IritoDe（イリトデ）」も導入。在庫の可視化だけでなく、持出／返却処理の履歴も管理できます。手書きや手入力で発生する人的ミスを防止できるようになったのも大きな効果です。



横浜サポートセンター
渡邊 歳哉



約 2,000 点にものぼる部品の棚卸し工数の削減や管理精度の向上を実現したことにより、本来サポートセンターのコア業務であるお客さまサポートに注力できるようになりました。さらに、棚卸しや持出／返却処理を担う担当者の改善意識が向上したのも嬉しい効果でした。

今回ご紹介したソリューションは全国 43 拠点全てで導入しているので、お近くのサポートセンターで直接ご確認いただけます。ご興味のある方は、以下お問い合わせ先までお気軽にご連絡ください。

株式会社サトー お問い合わせ先 ☎ 0120-226310
www.sato.co.jp 受付時間：24 時間 365 日

全国の営業拠点一覧はこちらへアクセスしてください

■記載内容は 2024 年 10 月現在のものです。
■製品改良のため断りなく仕様を変更することがありますのでご了承ください。
■いかなる形式でも本誌の一部または全部の複製および無断転載をお断り致します。
■記載されている会社名、ソフトウェア名、製品名などは各社の商標、または登録商標です。

