

宮崎電子機器 DXへの取り組み



<https://www.sp2.or.jp/dxmark/>
2022年宮崎県内初「DXマーク認証」取得

DXによって目指す経営ビジョン

お客様の『ベストパートナー』になること

宮崎電子機器は、2022年3月に中期5ヵ年計画「NEXT10」を策定し、10年後のありたい姿として、

お客様の「ベストパートナー」になることを目指し活動しております。

目まぐるしく変化する時代のニーズや環境に合わせて、柔軟にビジネスモデルや業務プロセスを変化させていくことが求められている中、宮崎電子機器では言行一致で得られた気付きや価値を、お客様の課題やニーズ、オフィス空間や働き方に合わせ、最適なICTツールやソリューションをご提案することで、DX推進のサポートに取り組んでまいります。

DXによって目指す経営方針

- ・デジタル社会の進化に対応し、DXサポートを推進する企業として継続的なIT投資と社内業務のデジタル化を推進し、業務効率化を図っています。
- ・自社の経験をもとに、お客様に最適な商品・サービスを提供し、「新しいあたり前」を創り出し、お客様のDX推進を支援します。
- ・社員に対して継続的なDX支援教育プログラムを実施し、DX人材を育成しています。
- ・多様な働き方と生産性向上に取り組み、地域社会との調和を図りながら、環境に配慮した社会貢献を目指しています。
- ・これからも時代のニーズに応える企業として、お客様の想いに応え続けます。

社内DXにおける言行一致の取り組み



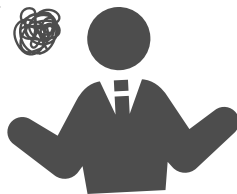
POINT

当社のDXにおける課題解決への取り組みと、
活用しているツールをご紹介します。

お客様からの入電に迅速に対応したい

課題

- 当社のテレフォンセンターでは、複合機修理、複合機消耗品注文、パソコントラブルなど月間900件程の入電に対して、オペレータ5人体制で対応しております。
- 電話が多い時間帯や、対応が立て込んでいる時間帯の入電において、電話の取りこぼしが発生し、対応が遅れるケースが発生しておりました。



『AI受電サービス』を活用し、オペレータ不在時でも電話を受けられる環境を構築



オペレーター

離席中の着信に気づかず、お客様対応が遅れてしまう



オペレーター

電話対応が立て込んでいる時間の着信には対応できない
人員が少ない日や時間帯に
取りこぼしが発生している

AI受電サービスの活用で…



電話の取りこぼしが”ゼロ”に

- ・消耗品受付業務をAI対応に変更
- ・人が居ない時間帯でも電話対応が可能に
- ・AIが受けた電話の内容は文字起こしされ、グループウェアで共有し、迅速な対応が可能

消耗品受付

人による受付
230件

導入後

人による
受付
91件

AIによる受付
139件

約60%を
AIにて対応

活用ツール→

電話業務をDXで効率化

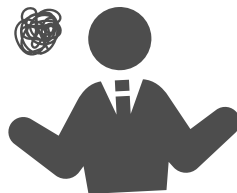


ミライAI

社内問い合わせ対応を効率化したい

課題

- グループウェアや社内サーバーなど、至るところに情報が散らばっており、欲しい情報を見つけるのに時間が掛かっていた
- 社内の様々な問い合わせがバックオフィス部門に集中しており、その都度、業務がストップし生産性の低下を招いていた



『AIチャットボット』で社内ヘルプデスクを構築



営業部門

欲しい情報がなかなか見つからない



バックオフィス部門

問い合わせが多くて仕事が止まってしまう



AIチャットボットが…



問い合わせを自動回答

- ・短時間で必要な情報を集めることができるようになり、生産性UP！
- ・バックオフィスへの問い合わせが減り、負担が大幅に軽減された

導入前

社内問合せ
約20%削減

導入後

活用ツール→

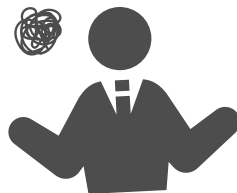
安心安全に
組織内のデータを活用

OfficeBot powered by ChatGPT API

年々増える商品・サービス知識を効率良く学びたい

課題

- 取り扱い商品・サービスが年々増えて知識習得が追い付かない
- 研修を実施するが、知識がなかなか定着しない
- 日常業務が忙しく、研修に割く時間が取れない



『動画学習プラットフォーム』で効率的に学べる環境を構築



営業部門

現場対応が忙しくて
研修に時間が割けない



営業部門

商材が増えて商材知識
習得が追い付かない



eラーニングシステムで…



効率良く学べる環境を構築

- ・ オンラインでの自学習が定着し、学習の機会が増えた
- ・ 繰り返しの学習や確認テストで、知識が定着してきた
- ・ 各個人の学習状況を把握でき、知識の平準化につながってきた

活用ツール→

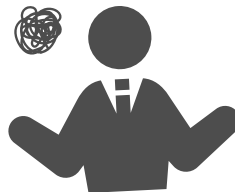
誰でも簡単に使える
eラーニング学習管理システム



紙で作成していた契約書を電子化したい

課題

- 契約書作成に工数が掛かり、営業の手元に届いてから捺印・回収までに、“約一週間”掛かっていた
- 契約書保管スペースの確保が課題となっていた



『電子契約サービス』を活用し、契約業務を簡単にオンラインで完結



作成に工数と時間が掛かる



作成依頼しても契約書が手元に
来るのに時間が掛かる
捺印・回収まで時間が掛かる



電子契約サービスの活用で…

作成・回収の工数を大幅削減

- ・ 最短1日で作成から回収までが完了
- ・ 営業は回収業務に充てていた時間を別業務へ
- ・ クラウド保管でスペースが不要に！

導入前

約一週間

導入後

最短
一日

約85%の
時間削減

活用ツール→

ワンストップ
電子契約サービス



