

端末リプレースコストを年間 700 万円削減

某社では毎年約 2,000 台を外部に委託し端末リプレースを実施。約 2,000 万円のコストがかかっておりました。また、リプレース時には付随作業として資産管理業務(台帳更新、チェックシート出力、各種確認作業)で社員の残業が増加していました。

目的

端末リプレースコストを削減

対応策を検討

端末リプレースのコスト削減と社員の残業低減を検討。しかし、日常業務でもある資産管理業務をリプレース時だけ外部に委託することは運用上困難でした。

弊社による問題点の整理

端末リプレース作業と資産管理業務の連携を強化する事を前提に調査開始

1. 端末リプレース

リプレース作業は過去数年間 1 社が独占しており、作業ノウハウがブラックボックス化

- ・ 作業内容の記録がない
- ・ 手順書が曖昧

2. 資産管理業務

複雑な作業環境に加え俗人的な業務となっており、また、不要な工数が発生

- ・ 台帳は複数の Excel で作成されており項目毎の連携が不十分
- ・ 作業手順での重複やエスカレーション方法に問題があった。

3. 端末リプレースと資産管理業務の連携

端末リプレース時に資産管理業務である台帳への変更や更新作業情報が上手く連携出来ず戻り工数や重複作業が発生

弊社による提案

2 段階でコスト削減を図る方針をご提案

1. 端末リプレース作業の標準化

作業ノウハウを文書化し、一定レベルの技術者であれば作業が可能となった

2. 資産管理業務の標準化

IHS 技術者を 1 名常駐させて社員から資産管理業務を引き継ぐと共に標準化を実施。

- ・ 資産管理台帳の整理、統合
- ・ 手順書、フロー、役割分担表の作成

3. 端末リプレースと資産管理業務の連携

リプレース作業員と資産管理業務担当者及びお客様の関係者全員で週次報告会を実施

↓

- ① 情報共有をする事で問題点が見え、お互いの役割分担や効率的な処理が可能となった。
- ② 必要に応じて備忘録とし関係者全員で確認できるドキュメントを作成。これにより、業務の振り返りも可能となった。

結果

700 万円のコスト減を達成！！

1. 資産管理業務でのコスト削減(200 万)

- ・ 資産管理超過工数の削減(約 80 万)

従来発生していた超過残業や正社員によるサポート時間が大幅に削減

- ・ 要員単価引き下げ(約 120 万)

資産管理業務の改善後は、若い技術者が安価に資産管理業務へ対応

2. リプレース作業でのコスト削減(500 万)

- ・ リプレースコストの削減(約 500 万)

常駐者と作業者が情報共有し、作業の無駄を省いた結果、工数の削減