

物流センターとコールセンターの機能を充実させて「営業と物流の一体改革」を進めています

いま、わたしたちは、「営業と物流の一体改革」に力を入れています。物流センターとコールセンターの機能を高めることによって、「物流精度の向上」と「お客さま満足度の向上」を実現し、グループ全体での生産性向上とコスト削減につなげています。

物流センター

「安全・安心」は医薬品流通の原点です

医療用医薬品は、患者さまの命や健康に直結します。

だからこそ、みなさまが必要なときに、必要な場所へ、必要な量を確実にお届けしなければなりません。「安全・安心の医薬品流通」を実現することは、わたしたちの使命です。

この流通網の中心となっているのは、「物流センター(TBC)」です。TBCとは、Toho Butsuryu Centerの略です。弊社グループの最初の物流センターは、1988年に東京都大田区平和島に開設した「東京ブロック流通センター」です。従来、東京エリアの各事業所で保管していた医薬品を集約できたことで在庫の集中管理が可能になり、多種多様の医薬品を欠品なく確実にお届けできるようになりました。

以降、全国各地に物流センターの建設を進め、2016年3月末時点で9つが整備されています。12月には「TBC広島」を起工しました。

これらの物流センターでは、「メーカーからの輸送」から「営業所・医療機関への配送」まで6つの工程を経ています(右ページの図参照)。そのなかでも、患者さまのもとへ医薬品を確実にお届けするために、わたしたちがとくに重視していることがあります。

物流センターで重視しているのは次の4つです

◇トレーサビリティの充実

トレーサビリティという言葉は、製品の生産段階から消費者の手に届くまでのプロセスが追跡可能であることを指します。医薬品の流通においても、トレーサビリティの充実をはかることが、みなさまに正確かつ迅速に医薬品を届けるために不可欠です。各物流センターでは、ロット(製造番号)別の在庫管理システムを導入し、流通過程のすべての段階でそれぞれの医薬品がどこにあるかを確認できるようになっています。

◇出荷精度の向上

それぞれの物流センターでは、医薬品の入荷から出荷までの全工程でバーコードチェックを行って、誤出荷の防止に努

めています。

バーコードチェックのほかにも、出荷精度を上げるために各TBCで最新のシステムを積極的に導入しています。

「TBC埼玉」では、入荷から出荷までに3種類のロボットを計20台使っています。検品時には商品のバーコード情報のみならず商品のロットや使用期限の文字を読み取り、ロット単位で管理しています。1万個以上のセンサーや画像認識カメラ、電子秤を駆使してミスを極限まで減らすとともに、出荷時に商品を配送先別にカーゴに積み付ける作業をも自動化しました。ロボット導入によって、人手による作業が12工程から5工程に削減できました。従業員の数も同規模のTBCにくらべて130名減り、一人あたりの生産性は2倍になりました。出荷精度は全TBCのなかで最高の「99.999991%」に達しています。

これらのロボットシステムは、2014年10月の「第6回ロボット大賞」(主催:経済産業省、一般社団法人日本機械工業連合会)で「ロボットビジネス・社会実装部門」の優秀賞を受賞しました。流通業界のみならず、ロボット業界からも注目を集めています。

このようなロボットによる自動化と効率的なシステムの導入をさらに積極的に進めることによって、全TBCでの出荷精度を「99.99999%」(セブン9)に高めることを目標にしています。

◇徹底した温度管理

近年、希少疾病用医薬品(オーファンドラッグ)をはじめとして、厳格な温度管理を必要とする医薬品が増えています。弊社グループでは物流センター内に、医薬品を一定の温度で管理できる保冷品倉庫を設置しています。「TBC埼玉」では保冷品倉庫にも自動化した倉庫を設置しました。配送の際にも専用の保冷ボックスおよび温度ロガーを用いて一定の温度を維持するように細心の注意を払っています。

◇災害時における安定供給

物流センターと営業所では災害時の停電に備えて、非常用自家発電機または自社開発の代替保冷库(保冷コンテナ)を設置しています。物流センターが被災した場合には、すみやかに供給元を近隣の物流センターに切り替え、各事業所に医

薬品を届けられる体制を整えています。情報管理の面では、物流を支える基幹システムを東京のデータセンターで運用していますが、同時に大阪のデータセンターでもバックアップし、常にデータの同期をとりながら、災害が起きた場合には切り替えが可能なシステムを構築しています。さらに年数回、災害対策訓練を全社規模で実施しています。

物流の改革によって、「営業現場の生産性向上」と「お客さまの満足度向上」をはかっています

「TBC埼玉」をはじめとする物流改革を推進していくことで得られるのは、物流センターにおける出荷精度の向上や生産性の向上、コスト削減ではありません。

現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便システム」の導入を進めています。これによって各営業所での入出荷および配送の作業が減り、営業現場の生産性向上とコスト削減につながっています。医療機関に早く医薬品をお届けできるので、お客さまの満足度も高まります。

また、TBCの高い出荷精度を活かして、医療機関で医薬品の検品をせずに済むような「NO検品システム」の導入も進めています。これもお客さまの検品時間が削減でき、満足度向上につながります。

コールセンター

迅速かつ的確にお問い合わせに対応しています

最初のコールセンターは、2000年7月に東京の東邦薬品(株)本社に開設されました(現・東京コールセンター)。2013年10月には「TBC札幌」に札幌コールセンターが、2014年2月には大阪の「TBC阪神」に西日本コールセンターが開設されています。

コールセンターを開いた理由は、「お客さまに対して均一な対応をしたい」というものでした。コールセンターで営業所やTBCのリアルタイムの在庫状況を把握できることにより、すばやく的確に、お答えできるようになりました。

2016年12月末現在、オペレーター総数は東京・札幌・西日本コールセンター合わせて124名、電話の処理本数はひと月に約10万本です。

専門性の高いご質問には二次オペレーターが対応します

医療機関の情報を事前に登録することによって、電話が入ったと同時にオペレーターがお客さま情報を確認することができ、個々のお客さまに合わせた対応をしています。

電話の70%は医薬品の注文で、その場で在庫の有無と納期をお答えすることができます。また医薬品の安全性や詳細

●ケース品ピッキングロボット(2台)



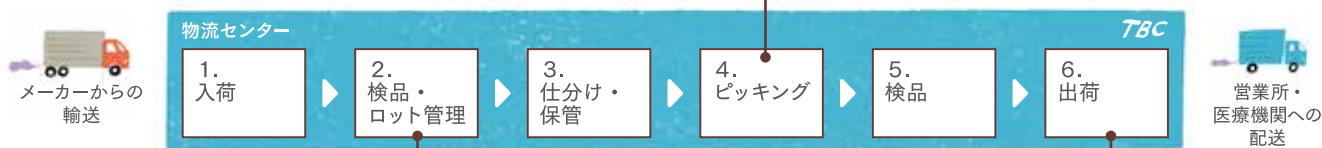
ケース品(梱包単位商品)をピッキングします。1時間に800個ピッキングできます。ケース品の85%を担当しており、残りの15%は人手で作業しています。

●ピース品ピッキングロボット(16台)



ピース品(包装単位商品)をピッキングします。1時間に10,000個ピッキングできます。ピース品の65%を担当しており、残りの35%は人手で作業しています。

「TBC埼玉」での医薬品の入荷から出荷までの流れ



●文字自動認識装置(2台)



商品の入ったケースに印刷されているロットや使用期限の文字を読み取り、コンピュータに記録します。こうして、医薬品は常に追跡可能な状態で保管されます。

●ケース品自動積み付けロボット(2台)



出荷するケース品をカーゴに積み付けます。自動的に重いものを下に、軽いものを上に積み付けます。1時間に800個積み付けることができます。

●オリコン自動積み付け機(1台)



オリコンを配送する順に積み付けます。トラックに積んだときに、先に配送するものが手前にくるようになります。1時間に1200個積み付けることができます。

情報についての問い合わせなどには、薬剤師が対応し、「顧客支援システム」への問い合わせには、専門研修を受けたオペレーターが対応します。こうした二次オペレーターを置くことによって、お客さまにとってワンコールで通話が完了します。

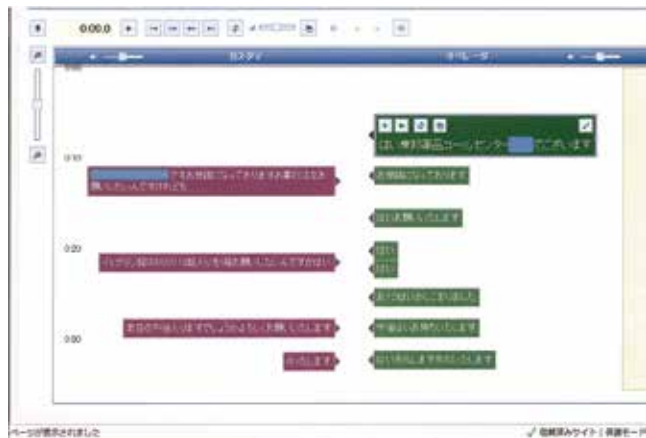
音声認識を導入してスピードアップをはかっています

2004年から音声認識システムを導入していますが、その後、活用方法をさらに進化させました。お客さまとの会話中に商品名などのキーワードを自動認識して、コンピュータの画面上に必要な情報が表示されるようにしました。これはその季節に問い合わせの多い内容を事前登録することによって、より早く正確な対応ができるよう工夫したものです。

ヘルプデスク部門を強化し、「お客さまの満足度向上」と

「グループ全体の生産性向上」をはかっています

コールセンターでは商品受注や問い合わせのほかに、「e健康ショップ」「ENIFme」「エニフナース」「在宅医療」「個人情報保護法DVD」「アルファリア(クレジットカード代理店)」など多くの専用問い合わせ窓口(ヘルプデスク)も併設しています。窓口をコールセンターに集約することによって、お客さまのニーズを広く把握し、システム改善や業務改善に役立っています。このことはお客さまの満足度向上につながると同時に、業務の生産性の向上、コスト削減にもつながってきます。



オペレーターの音声認識画面

営業と物流の一体改革

「お客さまの満足度向上」と

「グループ全体の生産性向上」をめざしています

「営業と物流の一体改革」は、物流センター、コールセンター、営業現場におけるそれぞれ独立した改革ではなく、一体化した改革です。わたしたちがめざすのは、改革の速度を合わせていくことで相乗効果を発揮させ、お客さまの満足度向上とグループ全体の生産性向上の両方を実現することです。同時にグループ全体でのコスト削減も実現し、グループの「全体最適化」につなげていきます。

効率化によって生産性が向上した営業現場では、医療機関や患者さまの課題を解決する当社独自の「顧客支援システム」の提案にさらに注力していくことができます。

TOPIC

熊本地震のときも滞りなく業務を継続することができました

2016年4月発生の熊本地震(14日21時26分頃に前震震度7、16日1時25分頃に本震震度7)では、熊本県荒尾市の「TBC九州」で多少の商品の落下はあったものの建物の損傷はなく、業務を継続することができました。

九州東邦(株)の営業拠点では建物の一部破損や停電・断水などの被害があったため、営業所機能や商品を「TBC九州」に移動させるなどして業務を継続しました。

グループ各社では被災地の事業所をサポートするために、延べ180人を派遣して人的支援を行うとともに、おもに「TBC岡山」を経由して支援物資を送りました。なお、当社グループでは熊本県に対して義援金(社員からの募金も含む)を寄贈しました。

コールセンターの業務の流れ

医療機関



〈医師・薬剤師など〉

注文や問い合わせ
⇄
ご用件を聞く(アウトバウンド)
⇄

コールセンター



〈一次オペレーター〉 〈二次オペレーター〉

営業先や営業所



〈MS〉

伝達・確認
⇄