

# 事例④「AI OCR」導入でドキュメント業務を効率化 【株式会社杉養蜂園】

業種	ハチミツ・ローヤルゼリー等生産販売
所在地	〒861-5535 熊本市北区貢町571-15
従業員数	515人

## 【1. 課題・経緯】

従来から店頭において手書きの会員登録を実施。その後、手書きの登録書を社内の CRM 部でペリファイ入力(一つの情報を社員二人で入力し、誤字脱字がないか確認する手法)を実施していた。しかし、全国規模での店舗展開に伴い店舗数が増加を続け、その結果、会員数も増加し、入力作業も煩雑化を極めた。特に人員確保の面で人材不足になったほか、増員分の人件費が増加。また、登録数増加で、社員の残業が増え、また、休暇の取得自体が難しくなるなど、労務環境も悪化していた。

## 【2. 主な取り組み内容と導入効果】

タブレット入力、デジタルペンなどを自社で導入。しかし店頭において消費者が自ら入力しなければならない場面も出て、デジタル機器に苦手感を持つ高齢者などの会員登録数が減少した。その後、手書き文字を自動でデータ化する OCR(光学式文字識別装置)を検討したが、文字認識が不安定だったため、取り込んだデータの確認に人的リソースが割かれ、結果的に業務の簡素化にはつながらず社員の負担軽減はできないと判断して導入を見送った。その後、代理店を通して、印刷文字や手書き文字を自動で読み取り、データ化する「AI OCR」を紹介され、2019年9月に導入。これは AI を搭載しているため、学習能力があり、さらにメーカーに全国の導入している顧客の文字情報が蓄積されているため、入力の積み重ねにより誤認識が減少し、正確さが向上。ペリファイ入力の1回目に使用した結果、1日約6時間の作業時間削減が実現。そのためペリファイ入力にあたる人的リソースを削減し、CRM部の本来の仕事であるデータ分析やマーケティングなど他の業務に再配置することができた。現在では「AI OCR」に人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ロボットで自動化する RPA(ロボテック・プロセス・オートメーション)を組み合わせて、合理化を進めている。初期投資額は約150万円だったが、アドバイスや無料での検証結果レポートの作成など、代理店の手厚いサポートも導入の動機の一つとなった

## 【取材ご対応者】



執行役員・ダイレクトマーケティング本部  
本部長 古荘 輝幸 様(右)  
CRM 部情報分析課  
係長 岩谷 智子 様(左)

## 【3. その他の取り組み】

インバウンドの影響で、観光地に展開している店舗での外国人顧客が増加し、その後リピート購入の希望者が増えてきたこともあり、2016年に「越境 EC」(国や地域をまたいだオンラインショッピング)を開設した。2020年には国内 EC サイトと海外 EC サイトを統合した、自社独自のホームページを開設し、英語・中国語にも対応した。これにより国内在住の外国人消費者にも使えるようになった。一方で EC サイト構築前は見積提示や発送報告等をメールでやり取りをしており、一人の顧客に対して7、8回のやり取りがあり受注完了までの時間が長期にわたり、労務の負担が大きいという課題があった。しかし EC 構築後は住所などの各種項目を消費者側が入力するため、誤入力が減少。さらに料金計算も自動になり、ミスが減った。

EC サイトの構築については決済方法や配送方法、国によって違う商品販売基準の調査、言語対応の幅、プラットフォームの汎用性などの課題を洗い出し、EC プラットホームの構築を進めた。この結果、現在コロナ禍により店舗での販売は減少しているが EC での売り上げは増加している。また出荷国は2021年11月現在で44カ国に上っている。

コロナ禍により実店舗やイベント開催時の会員登録が減少したため、2020年5月から LINE を利用したデジタル会員証を導入した。現在新規登録会員の約3分の1がデジタル会員証に移行している。デジタル会員証のメリットとしては、カードの紛失などがなくなるほか、個人の嗜好に合った商品提案が可能になっている。

## 【4. 今後の展開】

当社は生産・加工・販売までを一貫している6次産業なので、DX化の領域はかなり広い。DX化は社内マネジメント強化だけではなく、売上拡大につながる経営資源の一つとして、費用対効果を常に検証しながら消費者の変化に迅速に対応できるよう、各部門での導入を進めていきたい。購入方法や購入場所を増やせるようなオプションの付加を続けたい。

現在はスタジオ設置から撮影まで社員が手作りでライブコマース(インターネットを通じた動画のライブ配信で商品の紹介、物販を組み合わせた販売手法)を行っており、実績を上げている。販売に関してはこのような SNS 上での対応の重要性が増加しているので、その対応も進めていきたい。