クラウド型FAX帳票配信サービス「AUTO帳票EX」の帳票機能にカスタム帳票を速やかに設計、出力できるCreate!Formを採用

日本テレネット株式会社

日本テレネット株式会社
本社所在地：〒604-8171
京都市中京区烏丸
通御池下る虎屋町566-1
設立：1985年11月
資本金：4億2,000万円
従業員数：276人（2021年4月現在）
事業内容：ビジネスコミュニケーション事業、
ビジネスアウトソーシング事業、
サービスプラットフォーム事業ほか
URL：https://www.nippon-tele.net/

日本テレネットは、通信事業自由化元年の1985年に第二種通信事業者として創業した企業。日本初の画像パソコン通信サービスを開始するなど、パソコン通信の黎明期を支えてきた。現在は、FAX一斉同報・インターネットFAXサービスなどのビジネスコミュニケーション事業、コールセンター運営やバックオフィス業務代行を行うビジネスアウトソーシング事業などを手掛けている。

写真左より、日本テレネット株式会社 CSS事業
セールス事業部 セールス部 ソリューション営業課 主任 中島 光紀氏、
サービス事業部 サービス部 システム企画課 課長 中野 秀二氏、
マーケティング課 係長 下世 祐己氏、カスタマーサポート課 久田 苑加氏
取材協力、セールス事業部 セールス部 ソリューション営業課 課長 嘉久 雄司氏、
コミュニケーションセールス課 係長 渡邊 一美氏

導入前の課題

- 開発コスト削減と開発期間短縮の観点から、帳票機能を自社開発するのは難しい
- 既存の帳票イメージを保持したまま出力できる、高性能なツールを模索していた

導入後の効果

- システムへ組み込みやすい帳票ツールを採用し、開発コストを抑えつつ迅速に帳票機能を実装
- 帳票作成の効率化やFAX送信にかかる時間の短縮により、顧客満足度の向上が実現

導入の背景

AUTO帳票EXの開発に際して高性能な帳票ツールへの刷新を検討

日本テレネットは、FAX同報サービス、BPOサービス、独自SNSなど、通信事業におけるビジネスコミュニケーションを支援する企業だ。日本初の画像パソコン通信サービス「THE LINKS」を手掛けるなど、通信コミュニケーション事業者のパイオニアとして日本の通信事業の発展に大きく貢献してきた。

「インターネットが普及してからは、新たな時代を見据えた多彩な新規事業を次々に展開しています。現在は、FAX一斉同報サービスや多機能型インターネットFAXなどのビジネスコミュニケーション事業をはじめ、企業のコールセンター運営や間接部門のバックオフィス業務を代行するビジネスアウトソーシング事業、シニア向けSNSサイトの運営や営業支援ツールなどのコンテンツ提供を行うサービスプラットフォーム事業を幅広く展開しています」（マーケティング課 係長 下世 祐己氏）

そんな同社が提供する主力サービスの一つに、クラウド帳票FAX配信サービス「AUTO帳票EX」がある。

「AUTO帳票EXは、テキストやイメージをメール、FTP、Web-APIを経由してアップロードするだけで、指定の宛先にFAXを自動配信できるというサービスです。一部の顧客向けに提供してきたASPサービスを発展させたもので、2007年に『AUTO帳票』としてリリースしました。最新のAUTO帳票EXは、それまで別々に提供していた『AUTO帳票Direct』『AUTO帳票Custom』という2つのサービスを統合したものです。主に受発注・支払・物流など、FAXを使用する業務コスト削減を目的に利用されています」（ソリューション営業課 課長 嘉久 雄司氏）

定型フォーマットの帳票をFAXで送信するには帳票イメージを作成する機能が必須だったため、同社は当初から外部ツールの組み込みを前提に開発を進めたという。

「開発コスト削減と開発期間短縮の観点からも、帳票機能を自社開発するのは難しいと判断しました。前身のASPサービスでは別の帳票ツールを組み込んでいたのですが、機能が限られていたため、必要な機能を網羅する新しい帳票ツールを探すことにしました」（システム企画課 課長 中野 秀二氏）

導入のポイント

帳票イメージの再現性の高さ、システムへの組み込みやすさ等を評価

AUTO帳票の開発に着手した日本テレネットでは、サービスに組み込む帳票ツールを複数ピックアップし、およそ3カ月をかけて様々な角度から検討を行ったという。

「開発部門と営業部門が協力して要件定義を進めました。前身のサービスを利用しているお客様からは、既存の帳票をそのまま移行したいという要望が挙がっていたため、この部分は特に重視しました」（ソリューシ

日本テレネット株式会社
CSS事業 サービス事業部
サービス部
マーケティング課 係長
下世 祐己 氏

日本テレネット株式会社
CSS事業 サービス事業部
サービス部
システム企画課 課長
中野 秀二 氏

日本テレネット株式会社
CSS事業 セールス事業部
セールス部
ソリューション営業課 主任
中島 光紀 氏

ョン営業課 主任 中島 光紀氏）

「営業部門から寄せられた要望を勘案したうえで、帳票設計開発ツールの使いやすさ、サービスへの組み込みやすさ、帳票出力のパフォーマンス、コストなどを比較した結果、インフォテックの『Create!Form』を採用することにしました」（中野氏）

日本テレネットがAUTO帳票に組み込んだのは、帳票設計開発ツールの「Create!Form Design」、PDF出力ランタイムの「Create!Form Cast」、Windowsプリンター印刷ランタイムの「Create!Form PrintStage」だ。

「Create!Form Designは、お客様のリクエストに応じた帳票フォーマットを設定・開発するために当社の社内で利用しています。サービスには、帳票をFAXに送信する役割を果たすCreate!Form PrintStage、出力する帳票イメージをWeb上で確認する目的でCreate!Form Castを組み込みました」（中野氏）

導入の効果

カスタム帳票を速やかに設計 帳票出力の効率化で顧客満足度が向上

日本テレネットが最初にAUTO帳票へ組み込んだCreate!Formのバージョンは「V8.2」。その後、2012年に同社のFAXシステムをリプレースするタイミングで「V9」へバージョンアップし、現在では最新版「V11」へとバージョンアップしている。このバージョンアップについては、インフォテックから提供する更新ツールを使用し、スムーズに移行できているということだ。

帳票設計に用いるCreate!Form Designの使い勝手の良さは、サービスを利用する顧客にも効果をもたらしているという。

「Create!Formの採用により得られた一番の効果は、やはりお客様の要望どおりの帳票を速やかに作成できるようになったことです。AUTO帳票EXの帳票フォーマットは、すべてカスタムメイドです。お客様が使用している帳票イメージを参考に設計していますが、簡単なものなら数時間、複雑なものでも1週間以内に作成できています。これは、できる限り早期にサービスを利用したいお客様にとってもメリットがあります」（中野氏）

また、顧客からは、FAX送信にかかる時間が非常に短いことが評価されているという。

「お客様によっては1時間に数万枚ものFAXを配信する場合がありますが、その時間を大幅に削減できたと、お喜びの声をいただいております。また、販売管理システムなどの基幹システムと連携して発注書や見積書を作成し、それをそのままFAX送信、またはPDF添付メールを送信できるので、書類を送る作業の手間が一切かからないところも高く評価されています」（中島氏）

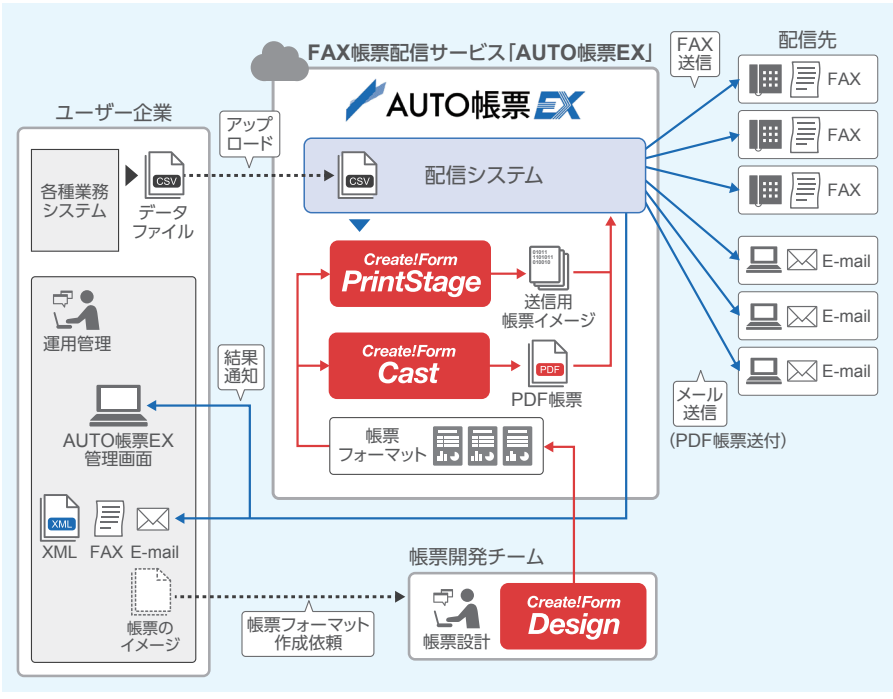
今後の展望

機能拡張やペーパーレス化に向けてCreate!Formの活用幅を拡大

日本テレネットでは現在、AUTO帳票EXのさらなる機能拡張を検討しているという。

「今検討しているのは、SVG（HTML5）帳票出力ランタイムの『Create!Form Screen』を導入することです。現行のサービスでは、帳票イメージをPDFに出力してからお客様にWeb上で確認してもらっていますが、Create!Form Screenを使えばPDFに出力せずにそのまま見ることができるようになります。AUTO帳票EXは帳票をFAX送信するためのサービスですが、今後はお客様もペーパーレス化を推進する流れにあることは間違いありません。そのためにも、Create!Form Screenは有力なツールになると確信しています」（中野氏）

さらに、日本テレネット社内で対応しているCreate!Form Designによる帳票設計開発の作業を、顧客に直接実行してもらうなど、将来的な機能拡張にCreate!Formの製品ラインアップが寄与していくことだろう。



AUTO帳票EXへのCreate!Form組み込みイメージ

INFOTEC
インフォテック株式会社
〒163-1022 東京都新宿区西新宿3-7-1 tel.03-3348-0373 email:sales-c@iftc.co.jp
※取材 2021年4月 ※記載の担当部署は、取材時の組織名です。※Create!Formはインフォテック株式会社の登録商標です。