

発表No.	テーマ
204	受注管理システム(SOE)からの通知メール削減による業務効率改善

会社・事業所名 (フリガナ) サンショウイヤク カブシキカイシャ 三生医薬株式会社	発表者名 (フリガナ) サノ フカナ 佐野 若奈
--	---------------------------------------



発表のセールスポイント

業務連絡ツールとして必須のメール。
毎日送受信件数が多く、
確認にかなりの工数が…。
ルールの見直しで問題解決した事例です。

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

受注管理システム(SOE)からの通知メール削減による業務効率改善

三生医薬株式会社
生産管理部 生産管理課
サークル名：バグリデイ
リーダー：佐野若奈
メンバー：若林浩司、帯金豊、藤巻徹也、志村由渡、渡邊菜美

1

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

会社紹介

三生医薬株式会社

創業：1993年
従業員数：700人 (2025年1月時点)
拠点数：製剤4工場、包装4工場

最先端の製剤技術 絶対の品質 信頼される製品

2

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

業務紹介①：生産管理部 生産管理課 包装生産計画係

生産管理部 生産管理課

製剤生産計画

- 各製剤工程の日程組
- ※ソフトカプセル・ハードカプセル
- 錠剤・顆粒・ゼリー・シームレスカプセル
- システム変更・修正
- 関係部署からの問い合わせ対応

包装生産計画係

- 小分け包装日程組依頼
- 指圖書作成(注文書)
- システム変更・修正
- 提携・外注工場からの問い合わせ対応
- 関係部署からの問い合わせ対応

3

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

業務紹介②受注管理システム (SOE)

SOEとは…S (三生) O (オーダー) E (エントリーシステム)
受注管理システム→受注に必要な情報が揃っている

4

QCサークル紹介		サークル名	バグリデイ	
本部登録番号	1766-63	サークル結成時期	2019年7月	
構成人員	6名	月あたり会合回数	1回	
平均年齢	-歳	1回あたり会合時間	1時間	
最高年齢	-歳	会合は	就業時間内・就業時間外・両方	
最低年齢	-歳	テーマ暦・社外発表	5件目・1回目	
(所属部署) 製造サポート本部 生産管理部 生産管理課 包装生産計画係				

業務紹介③：生産管理課 包装生産計画係

CCCB024-704-02.0 5

サークル紹介①

サークル名 バグリディ

佐野 サークルリーダー 生産管理歴:8年	若林 ベテラン 生産管理歴:3年	帯金 ベテラン 生産管理歴:6年	藤巻 中堅 生産管理歴:約11年	志村 新人 生産管理歴:3ヶ月	渡邊 派遣社員 生産管理歴:半年
-----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------	-------------------------------

CCCB024-704-02.0 6

サークル紹介②：サークルレベル事前評価

平均 2.8点
★レベルアップpoint★
・新人メンバーにもQCの手法を身にかけてもらう

平均 3.0点
★レベルアップpoint★
・新人メンバーにも改善することの素晴らしさを知ってもらい、チームのパワーUPを図る

現在 **Cゾーン**
Bゾーン を目指して!!

CCCB024-704-02.0 7

テーマ選定①

BRAINSTORM

課内の問題点についてブレインストーミングを行い、各自業務において困っていることを挙げて

CCCB024-704-02.0 8

テーマ選定②

マトリクス図を用いてテーマ選定を行った。

活動テーマ	評価 (○:5点 △:3点 △:1点)				合計点数
	上位方針	緊急性	実現性	効果	
1 メールがとにかく多い	○	○	○	○	25
2 SOEの情報不足	△	○	△	○	15
3 変更が多い	○	○	△	○	19
4 外注業務の工数減らしたい	○	○	○	○	23
5 指図書作成に関する資料添付が遅い	○	○	△	○	17
6 見積もり台帳が見づらい	○	○	○	○	19
7 問い合わせ先不明確	○	△	○	○	15

■ 取り上げた理由 (困り具合、活動の意義)

- 1日のメール受信・送信件数が多いため、メールの確認にかなりの工数を要している。1日休むと翌日300件以上のメールが溜まっていることも珍しいことではない。
- メールが多くて重要な内容を見落とすリスクがあり、見落とししてしまった場合顧客信頼度を損なう可能性もある。過去に注文内容の変更要望に対しての回答が遅くなってしまったヒヤリハット有
- 包装生産計画係として業務に関係ないメールが多い気がする。

CCCB024-704-02.0 9

現状把握①

メンバーヘリアリング

メールの件数が多いこと、休めない!!
休むと次の日メール確認するのに半日潰れる。

SOEの通知多すぎなんだけど...
関係ないメールは内容の確認もしてないし、溜まっていくぶんにはまあ、しつこい。

そもそも関係ないメールは要らないなあ...

メール件数多すぎでなにをどう振り分したらいいのかわからないけど、みんなやってるし、抜け漏れないように気をつけなきゃ!

メール件数が多いことは分かっているが**常態化**してしまっている。

CCCB024-704-02.0 10

現状把握②

a. 1月～3月における各担当者のメール受信件数を集計

	1月	2月	3月	平均
日程組業務担当者	4,401	5,304	6,001	5,235
指図書作成業務担当者	4,539	5,283	5,249	5,024

メール受信平均件数 **平均5,130件/月!!**
...バグってる...

b. 1月～3月のメール内訳を集計

SOEからの通知：1,546件/5,130件と**30%**を占めている。

CCCB024-704-02.0 11

現状把握③

生産管理課のSOE通知の割合を集計(2023年1月～3月の平均)

SOEメール割合 n = 1,546件

- 追記通知 27.4% (423件/月)
- 変更通知 47.9% (740件/月)
- その他 24.8% (383件/月)

変更通知：423件/1,546件
追記通知：740件/1,546件

CCCB024-704-02.0 12

現状把握④

変更通知/追記通知の内容

変更通知

- 受注数量変更/受注キャンセル
- 製品出荷について
- 客先立会関係(製剤・包装)
- 納期回答書・出荷案内書について
- 改版・包材・印字内容変更
- サンプル取り扱いに関する変更

追記通知

- 受注登録
- 原材料発注について
- 製品標準書添付について

生産管理からの通知

- 製剤/支給品移動について
- 製品入荷情報
- 指図書替
- 製剤日程について

13

現状把握⑤

SOE通知発信者の内訳を集計(2023年1月~3月の平均)

変更通知発信者数割合

573件/1,051件
→54.5%が生産管理課

追記通知発信者数割合

599件/893件
→67.0%が生産管理課

※現状把握3の総件数と差異があるのは全部の通知が生産管理に通知がらむわけではない

14

現状把握⑥

通知受信者の集計と影響

変更通知

受信数423件/月 × 受信者155人 × 処理時間2秒/件 ※ 累計処理時間 = 36.43時間/月

追記通知

受信数740件/月 × 受信者131人 × 処理時間2秒/件 ※ 累計処理時間 = 53.86時間/月

※処理時間2秒...メール受信後、処理の差がある為平均値としての算出

15

現状把握のまとめ

現状把握して分かったこと

- 平均メール受信件数: **約5,130件/月**
- 生産管理課へのSOEからの通知件数: **約1,546件/月(1月~3月平均)**
【内訳】変更通知: 423件/月、追記通知: 740件/月
- 変更・追記通知とも**生産管理課からの発信が約6割**を占めている
- 対象者: 変更通知155人、追記通知131人
- 累計処理時間は90.29時間/月
【内訳】変更通知: 36.43時間/月、追記通知: 53.86時間/月

追記通知、変更通知の件数削減に取り組む

16

目標設定

何を

- SOE通知(変更通知+追記通知)を

いつまでに

- 2024年1月末までに

どうする

- 変更通知423件/月を30%(127件/月)削減
- 追記通知740件/月を30%(222件/月)削減
→**1,163件から814件以下を目指す**
- 846千円/年
変更通知: [36.43h/月→25.49h/月(▲10.94h/月)]
追記通知: [53.86h/月→37.70h/月(▲16.16h/月)]
削減時間27.10h/月×12か月×2,600円/hにて算出

SOE通知削減率

17

活動計画の立案

#	スタッフ	スタッフリーダー	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
1	テーマ決定	佐野	計画										
2	取り上げた理由	渡邊	計画										
3	現状把握	藤巻	計画										
4	目標設定	志村	計画										
5	活動計画の立案	藤巻	計画										
6	要因解析	若林	計画										
7	対策立案	佐野	計画										
8	対策の実施	佐野	計画										
9	効果の確認	帯金	計画										
10	標準化と管理の定着	若林	計画										
11	反省と課題	藤巻	計画										

18

要因解析

19

真因の検証① SOE通知から不要な情報が送られてくる
② 受信者/送信者の整理がされていない

変更通知の処理/通知必要者の確認

変更通知項目	回答	通知必要者
受注数量変更/受注キャンセル	必ず見ている	全員
改版・包材・印字内容変更	異動したのに送られてくる/必ず見ている	異動者
サンプル取り扱いに関する変更	受信フォルダを分けて対応している	全員
製品出荷について	異動したのに送られてくる/必ず見ている	異動者
客先立会関係(製剤・包装)	受信フォルダを分けて対応している	全員
納期回答書・出荷案内書について	受信フォルダを分けて対応している	全員
製剤/支給品移動について	受信フォルダを分けて対応している	全員
製品入荷情報	異動したのに送られてくる/必ず見ている	異動者
指図書替	異動したのに送られてくる/必ず見ている	異動者

変更通知はどれも使用している人ばかりで不要な通知はなさそう。不要な人(退職者、異動者)が数人いた。

20

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

真因の検証① SOE通知から不要な情報が送られてくる ② 受信者/送信者の整理がされていない

追加通知の処理/通知必要者の確認

通知項目	回答	通知必要者
製剤日程について	正直他に書いてある場所あるから見ていない	通知不要者
受注登録	他の管理数があるから見ていない	通知不要者
原材料発注について	業務に影響ないから見ていない	通知不要者
製品標準書添付について	必要な資料はフォルダに見に行っているから見ていない	通知不要者

追記通知は必要としている人が限定的！！

21

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

真因の検証

3件すべてが真因と判断された

#	推定主要因	検証方法	検証結果	判定
1	SOE通知から不要な情報が送られてくる	不要な情報が送られてくるか各部署にヒアリングする	SOE通知から不要な情報が届いていた。100% (7課/7課)	真因
2	受信者/送信者の整理がされていない	受信者が適正か確認した。	連絡不要な情報が届く連絡必要な情報なのに通知が届かないとなっているメンバーがいた。	真因
3	通知基準のマニュアルがない	通知基準のマニュアルの有無を確認した。	通知基準となっているマニュアルはなかった。個々の匙加減	真因

22

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策立案

目的	対策 (1次手段)	対策 (2次手段)	対策案	効果	費用	実現性	合計点数
SOE通知数(メール)を減らす	不要な情報を共有しない	関係部署と通知ルールを決める	不要な通知を流さない	○	○	○	9
		メールしない	受信者からフィードバックをもらう	△	○	○	5
	マニュアルを作成する	個々人のやり方を明文化する	管理場所を新設	○	△	△	4
		最新の組織図を使用する	ルールの内容を統一	○	○	○	9
	受信者/送信者の整理をする	グループを作成	動画に収める	○	△	△	5
			受信者の最適化	○	○	○	9
		主要担当者に送信する	△	○	○	7	
		グループに送信する	○	△	△	5	

23

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策実施前の副作用確認

対策案全てに、副作用の問題なし

対策	確認項目				
	Q (品質)	C (コスト)	D (納期)	S (安全)	E (環境)
1. 不要な通知を流さない	○	○	○	○	○
2. ルールの内容を統一	○	○	○	○	○
3. 受信者の最適化	○	○	○	○	○

Q: 作業品質が下がらないか確認
C: 労働時間と投資金額の確認
D: 作業時間への影響がないか確認
S: 人体への影響がないか確認
E: 作業者の負荷増がないか確認

24

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策の実施① 不要な通知を流さない

発信者各部署とヒアリング、MTGを重ね、通知廃止をルール化

01 ヒアリング
・ 他部署で運用されているルール
・ 必要性
・ 目的

02 内容精査
・ 自部署の処理連絡の為
・ 特定な部署との連絡方法
→ 発信者都合ルール

03 ルール確定
・ 自部署の処理連絡の為
→ 連絡手段を変更
・ 特定な部署との連絡方法
→ 項目の追加

04 通知廃止
・ なりゆき通知の廃止
・ 追記通知の廃止

25

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策の実施② ルールの内容を統一

発信者各部署とヒアリング、MTGを重ね、ルールを統一

01 ヒアリング
・ 必要性
・ 目的

02 内容精査
・ 受信者の欲しい情報を共有
・ 使用者に必要な項目の整理

03 改ルール提案
・ 必要項目のみ送られてるように項目再設定
・ 項目を分類分け
・ 見て欲しい人にあてた通知

04 ルールの再構築
・ 通知項目の振り分けを再設定
・ 必須確認者を活用し、見て欲しい人にあてた通知を送る

26

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策実施③ ルールの内容を統一

送信者都合自由な通知をやめ、ルールを統一させる

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> 自部署の処理連絡用 特定の部署へ連絡用 使用している人がいるだろう通知 重複している情報がいくつもある 使用者は受注管理者4名のみ なりゆき通知発信 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡手段用の項目を追加 受信者が欲しい情報を送信者へ共有 重複している情報を1つへ 追記通知の廃止 なりゆき通知の廃止 必須確認者の活用

27

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策の実施④ 受信者の最適化

受信者の最適化へのプロセス

01 行動規範と合致
・ 伝えたかではなく伝わったか

02 不要な通知が届かない
・ 必要な人に必要な情報だけが届くように

03 再構築
・ ルールの再構築
・ 通知の廃止

04 受信者の最適化
・ 異動者・退職者・新入社員との再設定
・ 必要な情報のみ通知が届くように

28

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策の実施⑤ 受信者の最適化

受信者の最適化を図るため、受診者の棚卸を行った

項目	通知必要者
変更通知	
追加通知	

必要な人に必要な情報だけがいくように。

29

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策実施⑥ 受信者の最適化

	Before	After
変更通知	受信者155人	受信者164人
追記通知	受信者131人	受信者4人

30

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策実施後 副作用確認

対策案全てに、副作用の問題なし

対策	確認項目				
	Q (品質)	C (コスト)	D (納期)	S (安全)	E (環境)
1. 不要な通知を流さない	○	○	○	○	○
2. ルールの内容を統一	○	○	○	○	○
3. 受信者の最適化	○	○	○	○	○

Q: 作業品質が下がらないか確認
C: 労働時間と投資金額の確認
D: 作業時間への影響がないか確認
S: 人体への影響がないか確認
E: 作業者の負荷増がないか確認

31

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

効果の確認① メール受信件数集計

メール受信件数: 平均5,130件/月→**3,530件/月に減少(▲1,600件/月削減)**

改善前	1月	2月	3月	平均
日程担当業務	4,401	5,304	6,001	5,235
指図作成担当者業務	4,539	5,283	5,249	5,024

改善後	10月	11月	12月	平均
日程担当業務	2,741	3,764	3,741	3,415
指図作成担当者業務	2,942	3,968	4,015	3,642

31%減!! メールの整理がしやすくなった

32

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

効果の確認② メール受信件数の内訳

SOEからの通知割合: 28.3% → 16.8%に減少(▲11.5%)
SOEからの通知件数: 平均件数1,546件/月 → 610件/月(▲936件削減)

集計期間10~12月

対策前: 1,533件 (平均)

対策後: 604件 (平均)

931件削減

941件削減

33

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

効果の確認③ SOE通知の割合

通知割合: **▲60.5%の削減**

追記通知: 740件 (49.5%) → 16件 (1.0%) [▲724件 (48.5%削減)]
変更通知: 423件 (28.3%) → 283件 (19.0%) [▲140件 (9.3%削減)]

【改善前】SOEメール割合 (n=1,546件)

- 24.8% (383件/月)
- 27.4% (423件/月)
- 47.9% (740件/月)

【改善後】SOEメール割合

- 3.0% (16件/月)
- 18.3% (283件/月)
- 60.6% (936件/月)
- 20.1% (311件/月)

34

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

効果の確認④ SOE通知の発信件数

追記通知: 各部署の通知件数が削減 893件 → **50件 (▲843件)**
変更通知: 各部署の通知件数が削減 1,051件 → **818件 (▲233件)**

対策前: 1,533件 (平均)

対策後: 604件 (平均)

931件削減

941件削減

35

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

効果の確認⑤ 効果時間

Before: 受信数423件/月 × 受信者155人 × 処理時間2秒/件 ※ = 36.43時間/月

After: 受信数283件/月 × 受信者164人 × 処理時間2秒/件 ※ = 25.78時間/月
▲10.65時間/月 累計処理時間

Before: 受信数740件/月 × 受信者131人 × 処理時間2秒/件 ※ = 53.86時間/月

After: 受信数16件/月 × 受信者4人 × 処理時間2秒/件 ※ = 0.04時間/月
▲53.82時間/月 累計処理時間

36

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

活動結果

目標

- 変更通知423件/月を30%(127件/月)削減
- 追加通知40件/月を30%(122件/月)削減
- 1,163件が\$814件以下を目指す
- 946千円/年
- 変更通知: [36.43h/月→25.49h/月(▲10.94h/月)]
- 追加通知: [53.86h/月→37.70h/月(▲16.16h/月)]
- 削減時間27.15h/月(▲12か月で2,600円/月に算出)

達成

結果

936件/月のメール削減 (268%)

●2,011千円/年 (238%)

変更通知: [36.43h/月→25.78h/月(▲10.65h/月)]

追加通知: [53.86h/月→0.04h/月(▲53.82h/月)]

削減時間54.47h/月(▲12か月で5,260円/月に算出)

37

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

副作用の確認 (対策後)

対策	確認項目				
	Q (品質)	C (コスト)	D (納期)	S (安全)	E (環境)
1. 不要な通知を減さない	○	○	○	○	○
2. ルールの統一	○	○	○	○	○
3. 受信者の最適化	○	○	○	○	○

Q: 作業品質が下がらないかを確認
C: 労働時間と投資金額の確認
D: 作業時間への影響がないか確認
S: 人体への影響がないか確認
E: 作業員の負担増がないか確認

38

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

サークルレベル ~活動後のサークルレベル評価~

39

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

標準化・管理の定着

	Why なぜ(目的)	What なにを	When いつ	Who だれが	How どのように(方法)
標準化	統一ルールのため	手順書	2024年 2月中に	帯金	作成する
	統一ルールの周知徹底のため	教育訓練	2024年 3月までに	佐野	関係部署に 手順書の内容を 説明する
管理の定着	業務を効率化するため	受信者の 設定	1回/2ヶ月	藤巻	宛先の削除・追加をし、 適切な宛先を維持する
	想定効果が 得られているか 確認する	受信者と メール件数	1回/月	若林	記録、確認する

40

Sunsho Pharmaceutical Co., Ltd.

反省と今後の課題

#	項目	良かったこと	反省点	今後の進め方
1	テーマ選定	自部署で起きている点や問題点を取り上げることができた	困りごとが偏りがでてしまった	普段より問題点や改善できそうなことを考える
2	現状把握	実際のメール件数を可視化することができた	人の入れ替わりがあり、チーム全員のデータは収集できなかった	さらにデータ収集を行い、より一層現状把握に努める
3	目標設定	的確であった	もう少し可能性を広げてもらえなかった	引き続き取組の励み
4	計画	役割分担を決めて進めることができた	計画の進捗が遅れていたことがあった	設定した計画をチーム全員がきちんと把握して進める
5	解析	全員参加で話し合い、問題点を充分に把握出来た	同じような意見に集中してしまったりもあった	引き続き全員参加の話し合いを行い様々な意見を出す
6	対策の立案	視野を広げ様々な方向からの対策案を話し合えた	数が少なかった	引き続き全員参加の話し合いを行い様々な意見を出す
7	対策の実施	横断的に話し合いし、形骸化しているメールを浮彫りにできた	関係する部署にアプリアはできたが、反対に関係しない部署へのアプリアが少なかった	様々なチームの対策を実施しより良い結果を出す
8	効果の確認	数値として明確な効果が出ていることを確認できた	定量化してしまっていることについての効果確認ができていなかった	定期的に効果の確認ができよう努める
9	標準化・管理の定着	メール確認の時間が短縮できた	関係しない部署への展開が滞った	マニュアル作成し人の管理も定期的に行えるようにしていく

41

ビデオ 1

バグリデイでした。
ご清聴ありがとうございました。

42

43

44