

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)	発表者名(フリガナ)
三生医薬株式会社(サンショウイヤクカブシキガイシャ)	佐野 若奈(サノ ワカナ)



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。
その中でも受注管理システムからの送受信件数が多いのが常態化していた。
件数だけでなく、受信者数も多く、確認にかなりの工数がかかっている。
関係部署との連携をしっかりと、
ルールの見直しで問題解決した事例です。

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

1

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
渡邊菜美

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

2

会社紹介

三生医薬株式会社

創業：1993年
従業員数：840人（2025年7月時点）
拠点数：製剤5工場、包装6工場

最先端の製剤技術
絶対の品質
信頼される製品

本社 厚原工場
シームレスカプセル ゼリー飲料

南陵工場
ソフトカプセル タブレット

久沢工場
シームレスカプセル（医薬）

大淵工場
ハードカプセル 錠剤 顆粒

千葉工場
シームレスカプセル ソフトカプセル

ディストリビューションセンター
生産管理 物流

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

3

業務紹介①：生産管理課 包装生産計画係

製剤



一次包装

PTP包装 スティック包装
三方シール包装 ラミネーション包装 ボトル包装

二次包装

箱詰め シュリンク包装
化粧箱

包装生産計画係
小分け包装日程組依頼
指図書作成(注文書)
システム変更・修正
包装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

お客様より受注 → 営業部 → 原料・包材 手配 → アウトソーシング管理部 → 製剤/包装 生産日程組・調整・指図発行 → 生産管理部 生産管理課 → 製造開始 → 包装工場 包装工場 → 出荷

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

4

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

受注≒製造をつないでいるシステム

SOE通知 → 適切な工場を選定 包装工場の日程押さえ → 日程確定連絡 SOE処理通知 → 注文内容の確認・問い合わせ SOE添付作業SOE処理通知 管理表入力

受注登録 → 包装日程仮組 → 包装日程仮組 システム処理 → 包装日程確定 → 日程確定 システム処理 → 指図書発行 → 生産開始

SOE処理・MC処理 PDF処理・管理表入力 SOE処理通知 MCF処理 移動指示

QCサークル紹介	サークル名（フリガナ）		発表形式	
	バグリデイ（バグリデイ）		PC	
本部登録番号	1766-63	サークル結成年月	2019	年 7 月
メンバー構成	6 名	会合は就業時間	内	・ 外 ・ 両方
平均年齢	一 歳(最高 歳、最低 歳)	月あたりの会合回数	1	回
テーマ暦	本テーマで 5 件目 社外発表 1 件目	1 回あたりの会合時間	1	時間
本テーマの活動期間	2023 年 3 月 ～ 2024 年 1 月	本テーマの会合回数	12	回
発表者の所属	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		勤続	8 年

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

5

サークル紹介

サークル名

バグリデイ

佐野

若林

帯金

サークルリーダー

生産管理歴:8年

ベテラン

生産管理歴:3年

ベテラン

生産管理歴:6年

藤巻

志村

渡邊

中堅

生産管理歴:約1年

新人

生産管理歴:3ヵ月

派遣社員

生産管理歴:半年

「QCサークルの能力」

QCの基準を考えた方と

問題解決のスキル?

改善技能・改善能力

(改善に対するやる気)

QCサークル活動の

運営の仕方(リーダーシップ)

QC手法の使い分けと

活動結果のまとめ/発表

改善技能の向上に

ローテーションなど

平均

2.8点

★レベルアップpoint★

・新人メンバーにもQCの手法

を身に着けてもらう

「明るく生きがいのある職場」

人間関係とチームワー

ク

職場の総ルール遵守

向上させようという意識

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

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

7

現状把握①

メンバーへヒアリング

メールの件数が多いので、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ない。

溜まっていくぶんにはまあ、いいか。

そもそも関係ないメールは要らないなあ。。。

メール件数多すぎて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!

若林

帯金

新人:志村

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。

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

6

テーマ選定①

活動テーマ

1 メールがとにかく多い

2 SOEの情報不足

3 変更が多い

4 外注業務の工数減らしたい

5 指図書作成に関する資料添付が遅い

6 見積もり台帳が見づらい

7 問い合わせ先不明確

評価

◎:5点 ○:3点 △:1点

上位

方針

緊急

性

実現

性

効果

費用

合計

点数

25

15

19

23

17

19

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うヒヤリハット有

・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。

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

9

現状把握③

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

・製剤日程について

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

・指図差替

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

10

現状把握④

SOE通知発信者の内訳を集計(2023年1月～3月の平均)

変更通知発信件数割合

13.0% (137件)

29.4% (309件)

54.5% (573件)

平均

573件/1,051件

→54.5%が生産管理課

追記通知発信件数割合

29.2% (262件)

67.0% (599件)

599件/893件

→67.0%が生産管理課

生産管理が原因...

※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くるわけではない為

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

11

現状把握⑤

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

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

12

現状把握のまとめ

現状把握して分かったこと

1. 平均メール受信件数: 約5,130件/月

2. 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

3. 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

4. 対象者: 変更通知155人、追記通知131人

5. 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

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

13

目標設定

何を

いつまでに

どうする

・SOE通知(変更通知+追記通知)を

・2024年1月末までに

・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5814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ヵ月×2,600円/hにて算出

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

14

活動計画の立案

計画

実行

#

ステップ

ステップリーダー

3月

4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

1月

1 テーマ選定

佐野

2 取り上げた理由

渡邊

3 現状把握

藤巻

4 目標設定

志村

5 活動計画の立案

藤巻

6 要因解析

若林

7 対策立案

佐野

8 対策の実施

佐野

9 効果の確認

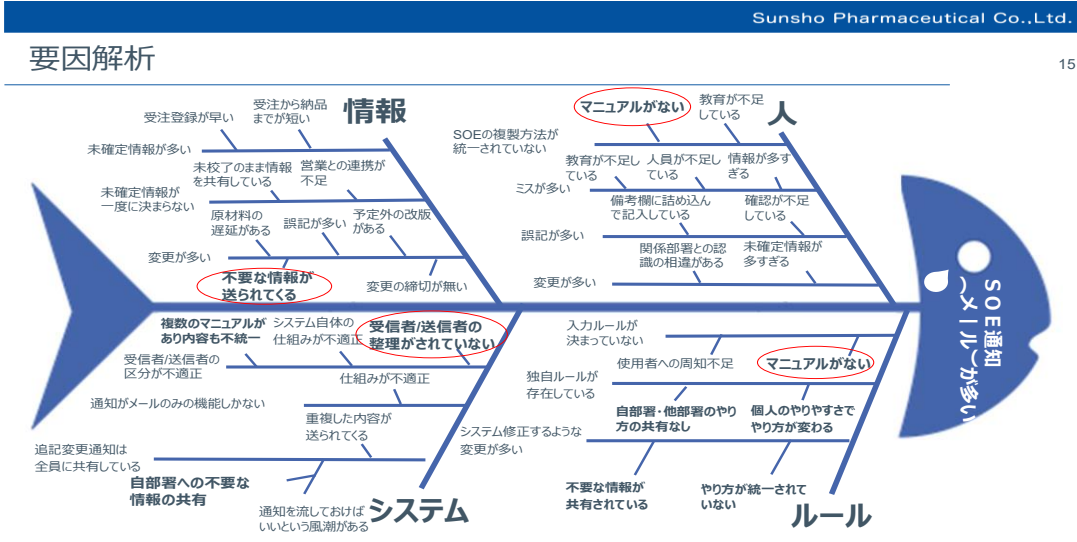
帯金

10 標準化と管理の定着

若林

11 反省と課題

藤巻



Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

真因の検証①SOE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	
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	
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	
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	
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	
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	
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	
製品入荷情報	異動したのに送られてくる/必ず見ている	
指図差替	異動したのに送られてくる/必ず見ている	

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。不必要な人（退職者、異動者）が数名いた。

Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

真因の検証①SOE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

追加通知項目	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がため見ていない	
受注登録	他の管理表があるから見ていない	
原材料発注について	業務に影響ないから見ていない	
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知らない	

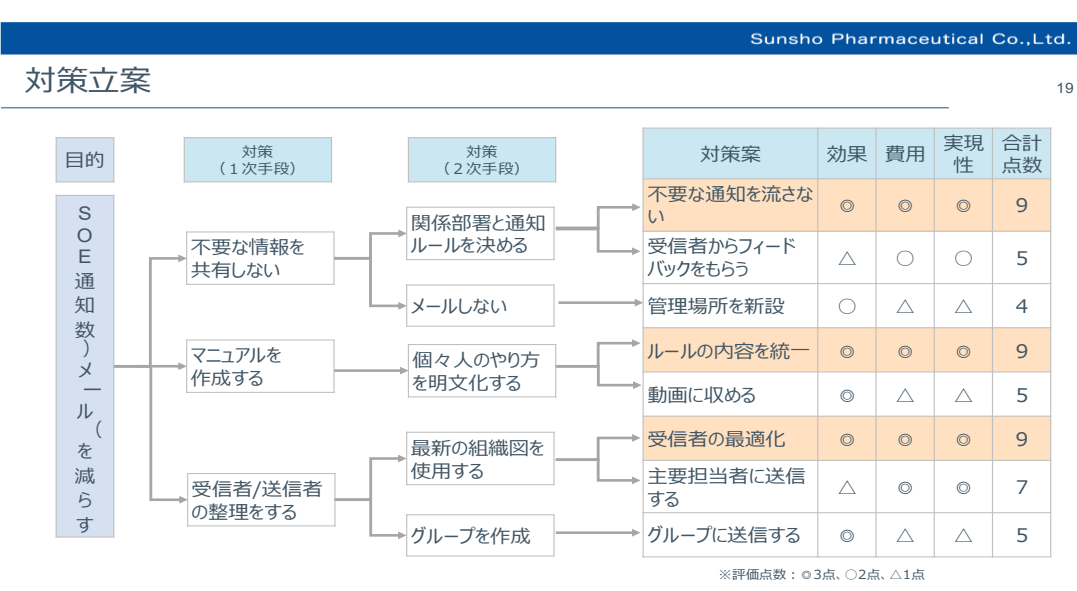
追記通知は必要としている人が限定的！！

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通知からくる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。	連絡不要な情報だが通知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



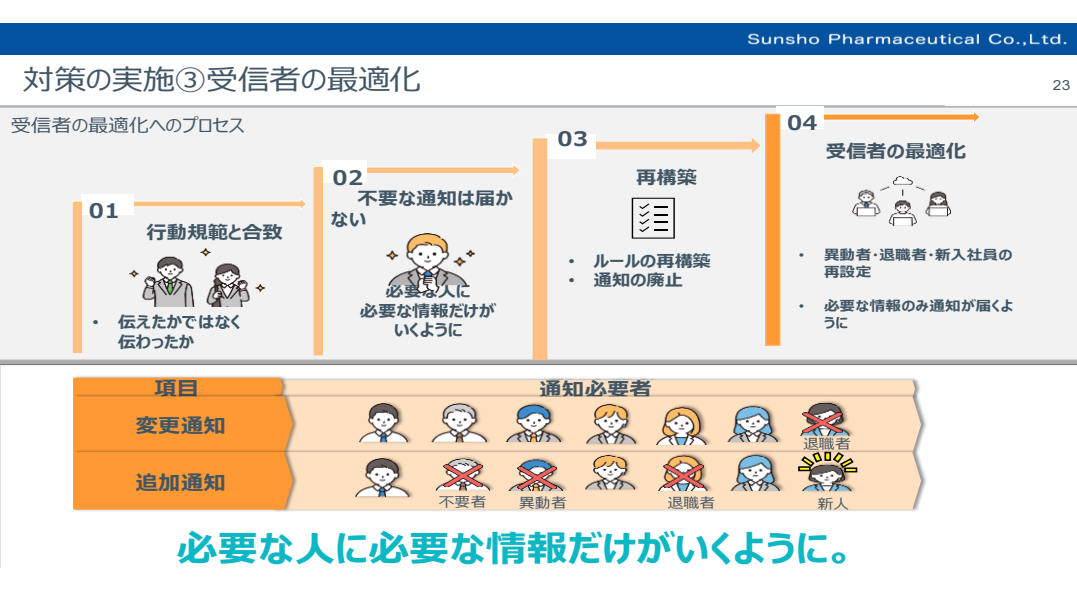
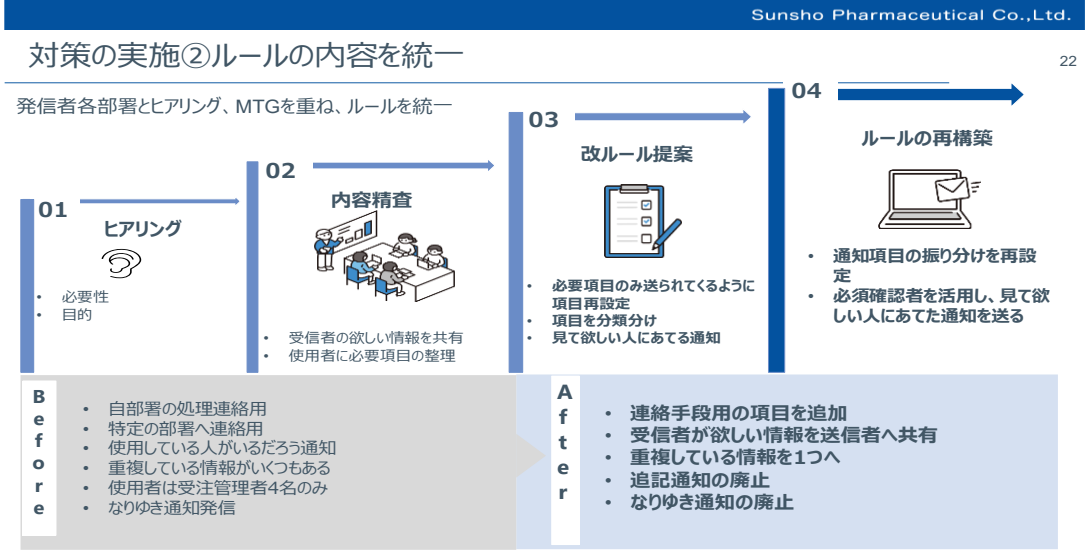
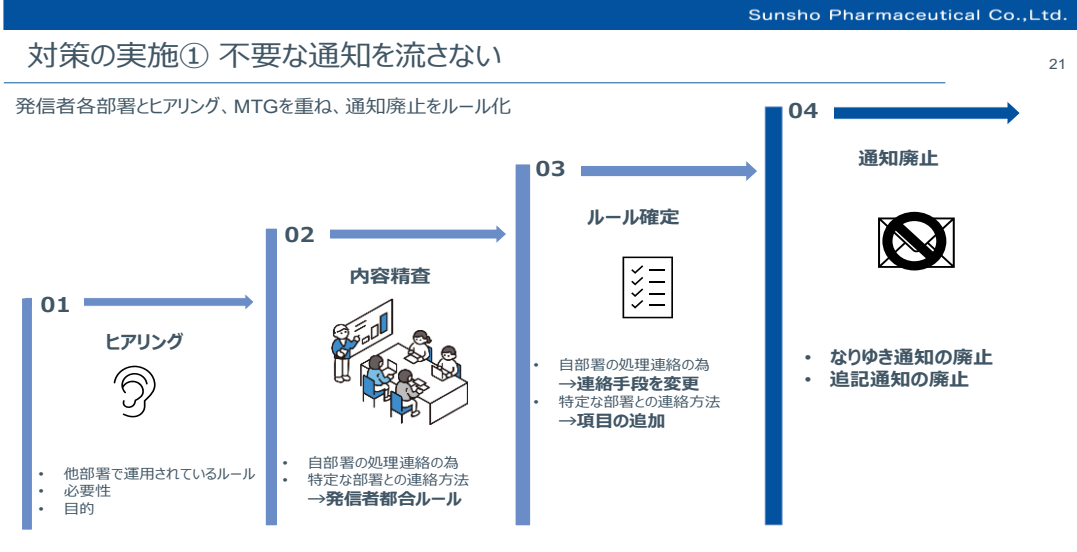
Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

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：作業者の負荷増がないか確認



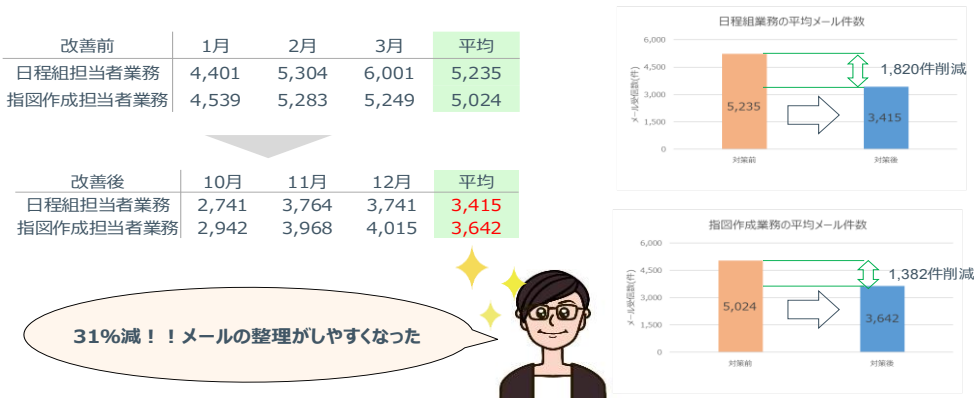
Sunsho Pharmaceutical Co.,Ltd.

対策実施④ 受信者の最適化

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

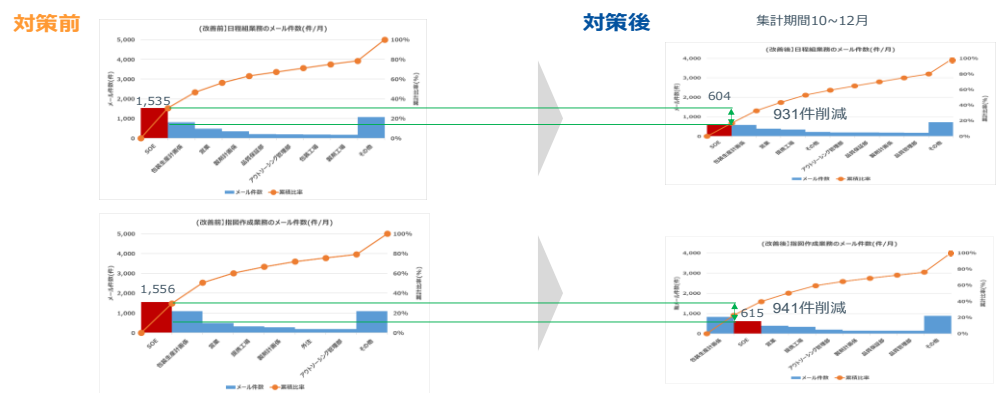
効果の確認① メール受信件数集計

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)**



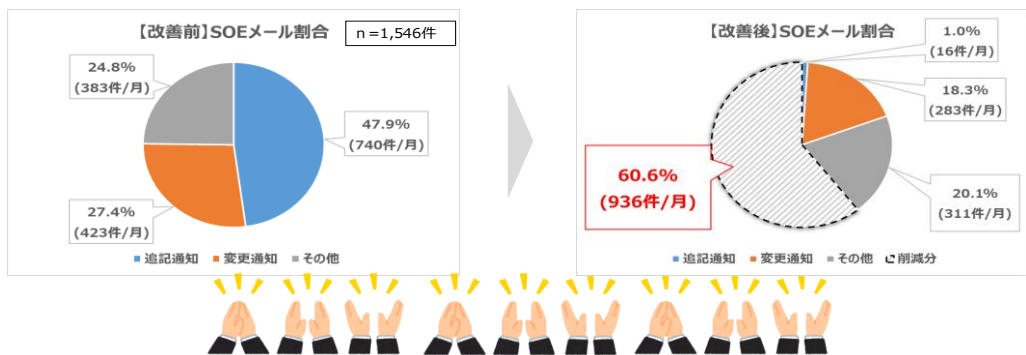
効果の確認② メール受信件数の内訳

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)



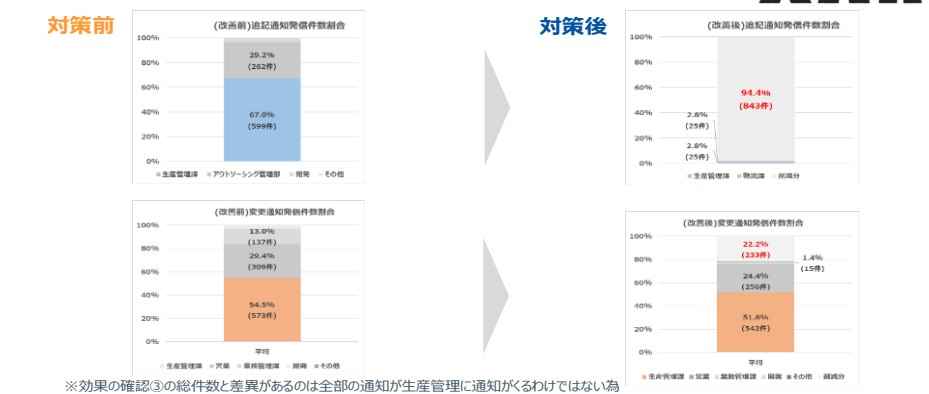
効果の確認③ SOE通知の割合

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)】

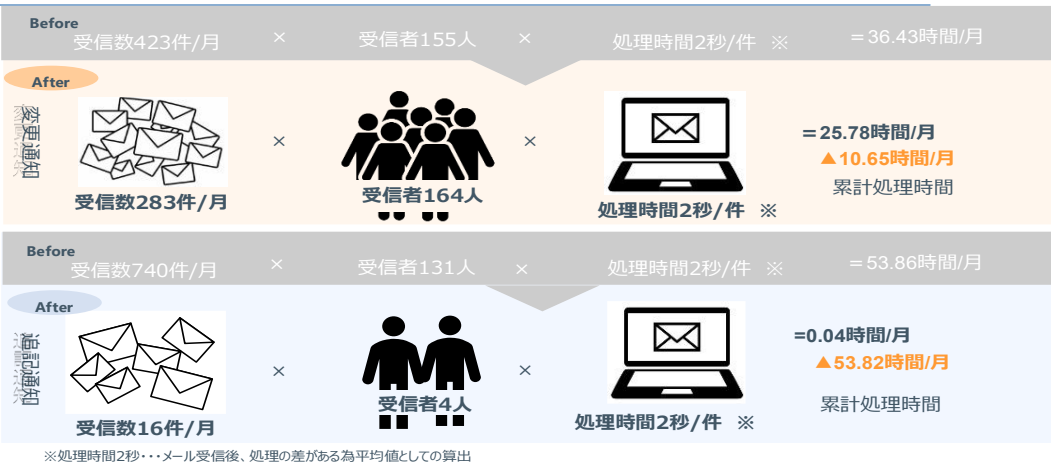


効果の確認④ SOE通知の発信件数

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)**



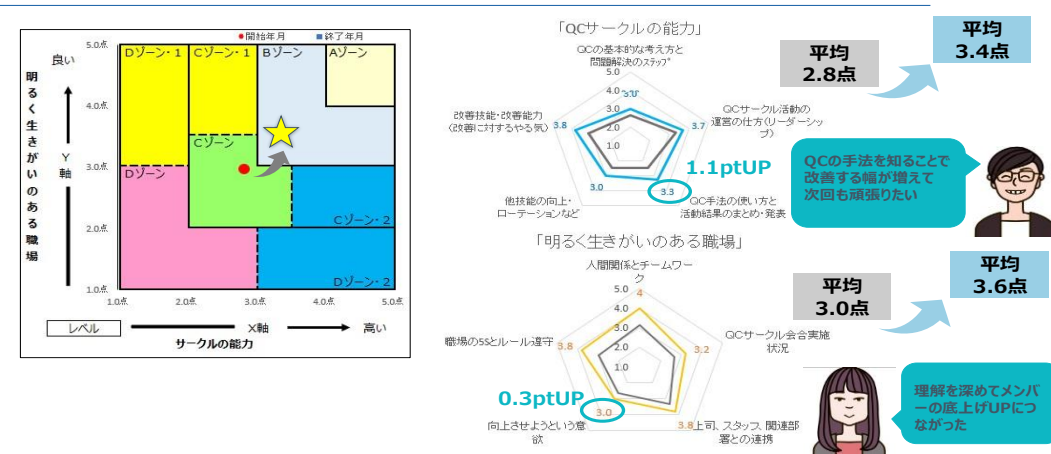
効果の確認⑤ 効果時間



活動結果



サークルレベル ～活動後のサークルレベル評価～



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	標準化	統一ルール の定着のため	手順書	2024年 2月中に	帯金
	教育訓練	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
管理の定着	対策の 維持管理	業務を効率化 するため	受信者の 設定	1回/2ヶ月	藤巻
	効果の 維持管理	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

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	自部署で困っている点や問題点を取り上げることができた	困りごとに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よかったと思う	引き続き取り組む
4	計画	役割分担を決めて進めることができた	計画の進行が遅れてしまうことがあった	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、問題点を十分に深掘り出来た	同じような意見に集中してしまうときもあった	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	他部署にもヒアリングし、形骸化しているメールを浮彫りにできた	関係する部署にヒアリングはできたが、反対に関係しない部署へのヒアリングが少なかった	様々なパターンで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ができた	常態化していることについての効果確認はできなかった	定期的に効果の確認ができるよう努める
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薄かった	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

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。

68