

新たなビジネス事例

印刷イノベーション

データプリント業の進化事例

BPOサービスで 顧客ビジネスをサポート 株式会社ビー・プロ（宮城県）

創業135年目を迎えた株式会社ビー・プロ。活版印刷からスタートし、戦後は複写紙の裏面にカーボンインキを塗布する技術を導入、以後、OCR、OMR、MICRフォーム印刷と技術を進化させてきた。2000年頃からは可変印刷に注力し、データプリント事業を確立し成長させている。近年は、培ってきた印刷技術と情報処理技術、セキュリティシステムを組み合わせ、顧客のビジネスを支援するさまざまなBPOサービスを展開している。昨年、他社と業務提携し、印刷×生成AI×デジタルマーケティングを掛け合わせた独自のモデルを構築し、社内改善と顧客のビジネス支援に取り組んでいる。松田泰成社長にBPOサービス事業について話を伺った。

■紙媒体以外で課題解決を求められる

株式会社ビー・プロは、幅広い印刷業を展開しているが、データプリント事業を主軸にしており、特



本社社屋

に個人情報扱う可変印刷を得意としている。

企業理念に「情報化社会に密着し、各産業のパートナーとして社会に役立つ企業に発展することを目指す」を掲げて、常に新しい技術やノウハウに取り組んでいる。創業135年という長い歴史の中で、印刷物をはじめとする付帯サービスで顧客のビジネスをサポートしてきた。

「地域の企業や小売業などと連携していくことが重要だと思っています。長年培ってきた『印刷』の技術に、より高度な『情報処理技術』、個人情報を取り扱う上での『セキュリティシステム』を構築し、お客様のニーズに合わせてサポートさせていただいています」と、松田社長は経営方針について話す。

従業員は120名を擁しており、業務内容は可変印刷全般、DM、一般連続伝票OCR、OMR、MICR、各種ナンバー印刷、Webサイト制作・運用、動画制作など多岐にわたっており、インクジェット印刷機2台、オンデマンド印刷機1台、レーザープリンター2台、オフセット印刷機、圧着機、封入封かん機等を駆使して、それらの印刷物を提供している。

その社は近年、データマイニング、アッセンブリー、コールセンターといったBPOサービスに注力し事業の確立を目指している。これまで売上の大半を印刷業で占めていたが、デジタル化の流れの中で、顧客から同社に悩み事や課題の解決を要望するケースが増え、紙以外のサービスを求めるようになってきたのである。そこで、強みを活かせるBPOサービスを開始した。

■顧客データを分析し提案する

データマイニングは、多大なデータから顧客の購買行動を分析し、最適な顧客データを抽出してマーケティング活動に活用するものだ。「お客様の購買

最前線!

第4回

この連載では、既存の印刷製品の優良事例や非印刷領域における先端事例を紹介します。

データを分析し、どのように販促に活かしていけばよいかを提案するのですが、その際にお客様の課題がどこにあって、売上向上のためには何を改善すれば良いかを見つける必要があります。地域の百貨店や小売業者を中心に事業を伸ばしていく予定です」とのことだ。

現在は、顧客に寄り添って、顧客の業績改善・向上に直結するマーケティング上の課題を洗い出したり、施策検討・実施後のデータ検証を行ったりして、改善策を提示できる体制を築いているところだ。

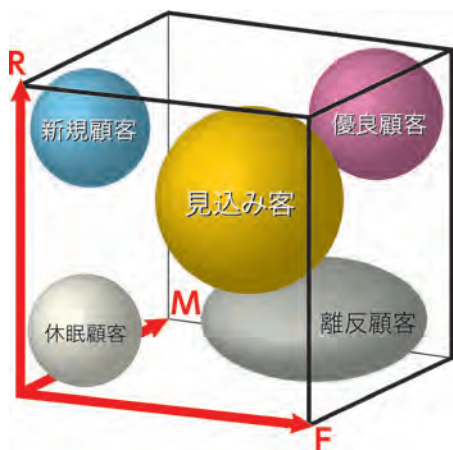
アッセンブリーについては、「当社ではお客様のECサイトの構築を請け負っていますが、ECサイトで扱う商品の発送業務を当社で代行する話から発展

し、アッセンブリーサービスを開始しました。お客様にはコア業務に専念していただければと考えています」と、ECサイトの構築・運用と商品すべてのアッセンブリーサービスを展開している。

■アッセンブリーで商品を一括で請け負う

同社のアッセンブリーサービスは、在庫管理、検品、複数商品のセットアップ作業、封入・梱包作業、商品発送まで一括して代行するもので、顧客にとっては窓口を一本化し、シンプルな運営体制を確立することができて、業務効率を向上させることが可能になる。また、物流コストの削減、顧客満足度の向上、集客力アップに繋がるというメリットも享受できる。

コールセンター事業は、顧客のユーザーからの問い合わせやカスタマーサポート、営業リストからのアポイント取得電話などの対応という、非常に手間が掛かる業務を、顧客に代わって行うサービスである。「お客様にはコア業務に専念していただくよう当社が電話対応を引き受けています」とのことだ。問い合わせや架電でヒアリングして集まった情報で、顧客の業務に活かすために情報集計・レポート作成も引き受けている。これはデータマイニング業務に



データマイニングでは優良顧客を導き出す「RFM分析」も行う



アッセンブリールーム



顧客に代わってヒアリングも行うコールセンター

も通じるといえよう。データ活用を望む顧客が増えている背景もあるため、今後、事業として拡大していく方針だ。

このように、同社のBPOサービスは多岐にわたっているが、気になるのは各事業に携わる人員である。「基本的には社員でもBPO事業にも携われるように教育しています。一つの業務だけに従事するようにはしていません。印刷以外の付帯事業の仕事にも就けられるように、教育を行って組織を整備しています。いわゆる多能工化を進めています」と柔軟な人材配置を行っている。

また、部署は総務、営業、システム、製造に分かれるが、営業から製造に移ったり、逆に製造から営業に転属したりするケースもあるとのこと。「社員と話し合いをして他の部署に移ってもらうこともあります。いずれにしても納得してもらってから異動することにしています」と、社員の適性を見て希望を聞いた上で各部署に配属しているとのことだ。

BPOサービスを展開していく上での難しさについて、松田社長は「当初、個人情報扱う点でハードルがありました。やはり、誤って大切な個人情報が流出してしまうリスクがあります。25年ほど前から可変印刷を手掛けてきましたから、トラブルも発生したわけですが、その都度社員教育だけでなく、工場内の体制も含めてセキュリティ環境を構築してきました。セキュリティでは社員の意識が重要視されますから、教育には力を入れています」と述べる。

■「生成AI×印刷」で顧客をサポート

セキュリティに関しては、監視カメラを設置し社内への立ち入りを24時間体制でチェックしたり、静脈認証やカード入退管理システムで情報の漏えい防止に努めたりしている。さらに、プライバシーマークや情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO27001を取得し、万全のセキュリティ体制を築いている。

同社は昨年、仙台市内の株式会社デジタルゴリラと業務提携し、「生成AI×印刷」の地域発のDXモデルの構築に乗り出した。これは印刷×AI×デジタル

マーケティングを掛け合わせた独自のモデルで新規顧客を開拓し、地域経済への貢献を目指していくもので、ビー・プロの強みである高度な印刷技術とデジタルゴリラの生成AIの知見・導入ノウハウを融合させて、印刷業界のDXの加速と地域における新たな価値創造に取り組むというものである。

「昨年の4月から定期的にデジタルゴリラさんのスタッフさんに当社へ来ていただき、当社の選抜した社員10名ほどにコンサルティングしてもらっています。まずは社内の業務改善・業務効率化を図るために、生成AIを活用したシステムを構築しています。この1年で、営業は生成AIを使って提案やデザインの効率化が行えるようになりましたが、製造のほうは生成AIを使ってどの分野の業務改善ができるかを検討している段階です」と、生成AIを活用したワークフローの構築を目指している。

「お客様は業務改善や生成AIをビジネスに活用したい意向がありますから、ニーズに合った生成AIを提案し、プロンプトを考え作成するサービスの提供や、お客様と伴走しながら生成AIの仕組みづくりをサポートしていければと考えています」と、ビジネスの方向性を示す。

松田社長は「基本的には印刷会社としてこれからも邁進していきますが、紙の印刷だけではお客様の要望に対応しきれなくなっていますから、デジタルメディアを活用して、お客様のビジネスをサポートしていきます。そのためにはお客様のニーズを正確に把握して、最適なメディアを提供し課題を解決できる体制を築くことが重要だと考えています」と、ビジョンを述べる。印刷業を軸としながらも、DX化を図り、時代に適応した業態変革を推進している。

株式会社ビー・プロ

所在地：宮城県仙台市若林区六丁の目西町4-1

代表者：代表取締役社長 松田 泰成

創業：1891年

URL：<https://beprogess.jp/>