通販Best 導入事例

RCS 株式会社アール・シー・エス

# 株式会社小松製菓

## 導入の背景

# アナログ作業からの脱却 業務フローの 改善と作業工数の削減へ

当社では、楽天市場・yahoo!ショッピング・amazon・自社サイト等のECサイトからの注文だけでなく、TELやFAXでの注文も多く頂いています。

ECサイトからの注文はクラウドのネットショップ管理システムで対応。TEL・FAXからの注文と出荷管理は自社で構築しているシステムで対応していました。

クラウドのネットショップ管理システムでは、自社サイトの注文データの管理、TEL・FAXからの注文管理、ピッキングリストを出力する出荷管理業務まで対応することは難しく、結局2つのシステムを利用せざるを得ない状況でした。また、ネットショップ管理システムから自社システムへデータ連携することができず、自社システムへの手入力作業が発生していた点も大きな課題となっていました。

自社システムについては、社内の情報システム課で構築・メンテナンスをしていましたが、法改正や機能改修の対応を行う上で結構な時間やコストがかかっていたことから、新しいパッケージソフトへ切り替えたいとの思いも強くなっていました。

## 採用ポイント

### ① 当社の業務に一番合っていたのが「通販Best」

複数のシステムを検討した中で、課題が全て解決できそうだったのが「通販Best」でした。電話注文の際、コンビニ収納サービスをご利用頂くことが多かったのですが、督促管理の問題から代金後払いサービスへの移行も検討していました。そういった状況の中で当社が利用したいサービスと連携できるのも一つの採用ポイントでした。

### ② 事前の打ち合わせで導入後の不安を払拭

システム選定の段階で、オンライン/オフラインで何度も打ち合わせを行い、「通販Bestでできること」「通販Bestでできないこと」を明確にし、導入後のイメージが持てた点も大きいです。

コロナ禍でのシステム入替でしたが、大きな混乱もなくシステム移行できたのは本当に良かったです。

### ③ ユーザーニーズを取り入れて貰えそう

（株）アール・シー・エスは、メーカーでありながら私達ユーザ側と直接接することが多い会社だと思いました。その分、ユーザーニーズをシステムに反映してきていると感じたし、また私達の声をシステムに反映してくれるのではとも感じました。

またパッケージソフトでありながら、当社のニーズに合わせてカスタマイズして貰えるのも大きなポイントでした。

## 導入後の効果

**自社サイトの受注データが取り込みできる様になったことと、受注から出荷まで1つのシステムで管理ができる様になったことで、手入力作業や確認作業が大幅に削減され、業務のペーパーレス化が実現できました。**

### 繁忙期における1時間あたりの処理件数が約2倍に

手入力作業や確認作業が大幅に削減できた点が大きいですが、「ステータス管理」機能を使っての作業指示のしやすさもポイントになっています。

### 繁忙期でも残業がほぼゼロに。

今年6月はかなり忙しかったのですが、アナログ作業の削減が図れた為、ほぼ残業をすることなく対応することができました。

### 熨斗印刷の専任スタッフが不要に。

熨斗の水引部分も通販Bestで印刷することで、白紙の用紙に印字。用紙の入替作業を無くしました。

また「名入れ」や「表書き」部分も通販Bestで登録・管理。ピッキングリスト印刷時に同時に熨斗印刷ができる為、専任スタッフを置く必要がなくなりました。

**今回通信販売部でシステム導入によるペーパーレス化が進んだことにより、他部署でもペーパーレス化を進めていこうとの話も出ており、全社的に改善が進んでいます。**

株式会社アール・シー・エス

株式会社 小松製菓

## システム導入検討時の課題

1. ECサイトの受注データを管理していたネットショップ管理システムでは、TEL·FAX受注の管理や出荷管理まで対応出来ず、2つのシステムで運用せざるを得なかった。

2. ネットショップ管理システムで「自社サイトの受注データ取込ができない」「ネットショップ管理システムから自社システムへのデータ連携ができない」等、多くの部分で手入力作業が発生していた。

3. 紙媒体の注文について、システム的な問題から自社システムへ全て入力することが出来なかった。その為、お客様から問い合わせがあった場合に注文情報を探すのにかなり手間がかかっていた。

## 今後の課題

自社サイトの顧客属性情報については、データ出力後に一旦加工して通販Bestへ取り込んでいます。この作業についても(株)アール·シー·エスさんに相談しつつ省力化を図っていこうと思います。

また、業務改善ができたことにより、みんなでアイデアを出す時間が生まれました。今度、カタログが発刊して100号を迎えるのですが、お客様に喜んで頂ける企画を考え中です。

今年は巖手屋特製風鈴と南部せんべいをセットにした商品を提供させて頂き、非常に好評を頂きました。今後も地元の商品を取り入れて、岩手の良さをPRしていきたいと考えています。

また、2024年には創立75周年を迎えます。ここでもお客様に喜んで頂ける様な企画を用意したいと思っています。

## 担当者様インタビュー

通信販売部　**上田様　佐々木様**

以前使用していたサブスクリプション型のネットショップ管理システムの場合、不明点をメールするとFAQのサイトURLが記載されたメールが返ってくるだけでした。

通販Bestの場合、メールだけでなく折り返しの電話を頂くケースも多く、問題解決まで寄り添って貰えるので大変助かっています。
また、内容が難しい場合はサポートの方にリモートで直接作業して貰ったりしています(笑)。

通販Bestを導入したことで作業効率があがり、ミスもかなり削減されました。使用する側が意識すれば、更に効率よく工数を軽減することができ、結果、よりお客様へのサービス向上の為に時間を割くことができると思います。

## 会社情報

### 株式会社 小松製菓

所 在 地：岩手県二戸市石切所字前田41番地1
代 表 者：代表取締役　小松 豊
関連会社：株式会社岩手屋/有限会社八戸北家/
株式会社タルトタタン/有限会社ハーミー・クリーン
直 営 店：南部せんべい乃巖手屋 本店(二戸市)
自助工房「四季の里」(二戸市)
北のチョコレート工場&店舗 2door(二戸市)
南部せんべい乃巖手屋 二戸ニコア店(二戸市)
南部せんべい乃巖手屋 盛岡フェザン店(盛岡市)
南部せんべい乃巖手屋 アネックスカワトク店(盛岡市)
南部せんべい乃巖手屋 仙台エスパル店(仙台市)
いわて屋ラビナ店(青森市)

メディア掲載情報
日経スペシャル『カンブリア宮殿』(テレビ東京系)出演
「日本でいちばん大切にしたい会社4」(坂本光司著)掲載 他

●**コーポレートサイト**
**https://www.iwateya.co.jp/**
●**オンラインショップ**
**https://iwateya-shop.jp/**

代表取締役
小松 豊

創業者小松シキが1948年に21丁の手型で始めた南部煎餅屋も今では従業員約260名の会社に育てていただきました。

今の私たちがあるのも、いつもご愛顧くださるお客様がいらっしゃること、原材料を収めてくださる方がいること、そしてともに働いてくれる社員がいるからこそです。また1枚の煎餅にも自然の恵みをいっぱいいただいております。私どもはこのすべてのことに感謝し、おばあちゃんの手のぬくもりを忘れずに、これからもよりよい商品を皆様にお届けできるよう努めてまいります。