

株式会社本高砂屋様
3代目「e店舗」で本部⇔店舗の情報共有力を強化
さらなる効率化、顧客満足度の向上を目指す

本高砂屋 HON TAKASAGOYA



株式会社本高砂屋
常務取締役
大藪 恒男さん



株式会社本高砂屋
情報システムグループ
グループリーダー
大石 輝明さん

Customer profile



株式会社本高砂屋

本社所在地：
兵庫県神戸市東灘区
向洋町西5丁目1番

創業：
明治10年

資本金：
5808万円

代表者：
代表取締役社長 杉田 肇

従業員：
正社員 352人（平成22年度）

事業内容：
和・洋菓子の製造および販売

URL：
<http://www.hontaka.jp/>

株式会社本高砂屋様は、ミライト情報システムが提供する店舗管理ソリューション「e店舗」の長年のユーザでいらっしゃいます。この平成26年に、導入以来2回目となる機能更新を実施され、これまでのPDAに変えてAndroidタブレットを初めて店舗用端末に採用されました。今回の機能更新のポイントとe店舗導入の効果について、同社の情報システム部門の責任者である大藪常務取締役と、情報システムの主任担当者である大石グループリーダーにお話を伺いました。

e店舗を使って17年

株式会社本高砂屋（以下「当社」）が「e店舗」を使い始めてもう17年目になります。「e店舗」はその名の通り、全国に散らばる各店舗が、簡単な操作で売上状況や在庫状況を本社に送信できるシステムです。百貨店のようによく共有レジを使わなければならない店舗では、自社に売上報告するため手書きの報告書を作成するなどの手間がかかっていましたが、平成11年に「e店舗」を導入してからはその手間が大幅に減りました。（大石さん）

また、導入前は本社の受注担当者が電話で対応しながら紙にメモをとり、後でコンピューターに入力しておいた店舗からの発注受付がシステム化され大幅なコストカットが実現しました。店側も、本社職員の就業時間に関係なく、その日の売上が全て判明した閉店後に発注ができるようになり、ムダな発注が減りました。さらに、営業担当者が前日までの理論売上・理論在庫をシステムで確認できるようになり、発注数の変更や店舗間の在庫移動をよりタイムリーに行えるようになりました。「e店舗」のおかげで、当社の売上管理、在庫管理はめざましく効率化しました。（大藪さん）

システム更新のきっかけ

今回2回目のシステムリニューアルを行うことになったきっかけは、店舗用端末の保守切れでした。忙しい店舗で使う端末は落としたりしてどうしても壊れやすいものです。常時130台あまりが稼働しているわけですから、定期的に電池も切れます。しかしメーカー保守が終了してからは、電池ひとつ切れても交換品が入りにくくなりました。また故障したからとインターネットで代替機を探してもなかなか見つかりません。もうこのまま運用を続けるのは難しい状況になっていました。（大石さん）

一方で、ミライト情報システムからは、以前からシステム更新のご提案をいただいていたので、店舗端末の入れ替えと同時に中身の「e店舗」システムも新バージョンにしよう、ということになりました。（大藪さん）

PDAからタブレットへ

まず、平成11年の導入時はザウルス、平成16年の機能更新時はシグマリオンⅢと、ずっとPDAだった店舗用端末を、Androidタブレットに変えることにしました。タブレットは、耐用年数が短い・破損しやすいといったデメリットもあるのですが、1台あたりの購入費は安く済みます。また、汎用的なAndroidOSで動くシステムにしてあげば、将来端末の買い替え時にOSがバージョンアップしても、システム部分の修正は軽微と見込めます。さらに通信費を非常に安く抑えられるサービスをミライト情報システムから紹介してもらえました。（大石さん）

何より決め手になったのは「大きな画面にして欲しい」という店舗や営業からの強い要望ですね。実際に使ってみても「画面が大きくて使いやすい」「文字入力がしやすい」とタブレット版は好評です。（大藪さん）

また、自社WEBサイトをお客様にお見せできたり、百貨店のwebシステムにアクセスできるので共有PCの利用待ちの列に並ぶ必要が無くなったり...と、タブレットならではのメリットがあって、現場には喜ばれているようです。（大石さん）

「メッセージ機能」を強化

e店舗はパッケージとして開発されていますので、当社の要望で一から仕様が決められるわけではありませんが、今回のリニューアルにあたっては当社の「ここはこだわりたい」という希望を何点か反映して、セミオーダーメイドのシステムにさせていただきました。(大藪さん)

中でもこだわったのは店舗⇄本社・営業間の情報共有の強化です。従来版でも活用が盛んだった店舗から日報を送ることができる「メッセージ機能」に、エクセルや画像などのファイル添付機能を追加して、双方向の情報共有を可能にしました。また、フリーメッセージをたくさん書き込んでもらえるように入力欄を大きくしたり、テンプレート登録機能を設けて営業が店舗から収集したい情報をリクエストできるようにもしました。(大石さん)

その結果、以前にも増して店舗が色々な情報を書いてくれるようになりました。例えば、ライバル店の売上状況、天候と客足の関係、お客様との会話の内容など、数字だけではわからない現場の様子が送られてきます。この非定型情報の価値は大きいですね。自席にしながら全店の状況を把握できます。私は毎朝出勤後、前日売上とこのメッセージを30分かけて全店舗分見るとを日課にしています。売上データにプラスして、販売員のフリーコメントがあることで、リアルな現場の状況が伝わってくる。レポートとして集計された報告とは違って、整理されていないのがむしろ良いんです。販売員がどこに目を配っているか、何を意識しているか、もわかります。毎日見ていると、これはたぶん優秀な販売員だろうな、などということもわかってきますね。(大藪さん)

お中元、お歳暮、バレンタインデーなど、イベント企画の反響も、販売員のコメントですぐに掴めますので、この機能は企画部門にとっても貴重な情報源になっているようです。(大石さん)



メッセージ入力(店舗用)



受信画像照会(本社用)

全商品の原材料を確認できる



商品原材料確認(店舗用)

もうひとつ追加したのが、原材料などの商品情報を、全商品分見ることができる機能です。最近では、グローバル化による宗教面の問題、アレルギーなど健康面の問題などから、お客様から原材料についての詳しい説明を求められる機会が増えています。これまでは、お客様にお待ちいただき、販売員が品質管理部門に電話で確認してお返事することも少なくありませんでしたが、これからはタブレットで資料を見てクイックリーにお返事ができます。こうした情報は更新頻度が高いのですが、「e店舗」だと確実に最新版を確認できます。この機能で、店舗にお越しいただいたお客様の満足度は確実にあがると考えています。また、当社は、原材料にも相当こだわっていますので、産地情報などを詳しくお客様に説明することは、製品アピールとしても効果的だと考えています。(大藪さん)

今後の課題はデータをどう活かすか

これからは、このシステム上の情報をどのように使いこなせるか...が課題です。すでに、店舗と営業の意思疎通がうまくいくようになり、発注や在庫移動など効率化が実現してきていますが、在庫情報や売上、店舗からのレポートなどを、各営業がどのように分析・解釈して、営業活動にいかせるか、そのスキルがもっともっと上がってほしいと思います。(大藪さん)

データの加工も各営業ができるようになればいいですね。BIツールの導入なども検討していきたいと考えています。(大石さん)

ミライト情報システムは、「e店舗」システムを通じて我々の同業他社との付き合いも多く、業界の事情をよく把握されている点が強みだと思います。当社とも長年の付き合いですし、物流システムも担当していただいていることもあり、当社の「かゆいところ」をよくご存じです。今回の機能更新についていただいたアドバイスも的確でした。これからも頼りになるパートナーとして、末永く、当社のシステムを支えていただき、「e店舗」による業務改革と一緒に進めていければと思っています。(大藪さん)



2015/02/28 談

● お問合せ・ご用命は



MIRAIT
株式会社 ミライト情報システム
http://www.miraitsystems.jp/
本社: 東京都品川区西五反田2-23-2
TEL: 03-5843-6300
大阪: 大阪府吹田市広芝町5-28
TEL: 06-6446-3358