ベンダー企業との良好なパートナーシップ

中小企業IT経営力大賞2010　情報処理推進機構理事長賞受賞

兵庫県明石市・海苔製造販売業　鍵庄の場合

繁忙期の大量受注にどう対応するか？混乱を経て、省力化と売上拡大を実現

日本を代表する海苔の産地、兵庫県明石。海流が交差する地形から、しっかりした海苔が育ちパリッとした食感と口どけの良さが特徴だ。兵庫県明石市に本社を構える鍵庄は、一番摘みの海苔に特化し、高級海苔シリーズ「明石の恵」や海苔を用いた加工製品を販売している。

お中元・お歳暮、贈答品としての需要が特に高く、贈られた側が鍵庄の海苔を気に入り次は贈り主になる、という好循環も生まれているそうだ。

会社概要

株式会社 鍵庄

兵庫県明石市大久保町江井島1640-1
設立：1985年（創業：1977年）
従業員数：56名
事業内容：海苔および海苔関連商品の製造販売、受託加工
URL：http://www.kagisho.co.jp/

本社に併設されている店舗の風景

繁忙期は人海戦術 ITで解決できる…はずだが

10年ほど前、母である入江恵子社長から研究開発を託され入社した入江雅仁取締役は、社内の情報活用やWebサイトなど、IT関連の仕事も担うようになった。

「お歳暮の時期など忙しくなると社員総出で受注処理を行っていました。また、社内にはWeb販売に詳しい人材がおらず、自社ショップもショッピングモールの店舗も当然、売れていませんでした」

入江取締役は当時をこのように説明する。

そこでまず、人海戦術では限界に近づいていた社内業務のシステム化を図った。相談先に選んだのは、入江社長が地域コミュニティで知り合ったエムトーンの永田祥造氏だ。入江社長は、IT経営を実践し成果を上げている先輩経営者がエムトーンをIT化のパートナーにしていることから、迷わず仕事を依頼したという。

システムはエムトーンの提案で、サーバーを運営しソフトを提供するクラウド型とした。鍵庄側は初期投資が必要なく月額料金制でシステムを利用できる。今でこそクラウドの考え方が浸透しているが、8年ほど前としては先進的だ。

顧客からの注文をデータ登録し、納品書や請求書の発行が容易に行えるようになった。導入後はスムーズな業務で、人海戦術から解放される……はずだった。

「失敗」を乗り越えデータの一元化へ

システム導入後、社内に訪れたのは、「混乱」だった。

「効率化したはずが今までより処理が遅くなったり、不慣れでミスが発生しお客様からクレームが届いたり。社内からは『逆に悪うなったやないか』と厳しい声も出ました」（入江取締役）

なぜだったのだろうか。

システムの機能は整っており通常の利用では問題なかった。しかし、お歳暮などで一人の顧客が多数の注文をする1対多のケースや、店舗で先に支払いをして送り状を出力するが商品は後で発送す

取締役　入江雅仁氏
手に持っているのは主力商品である「明石の恵」

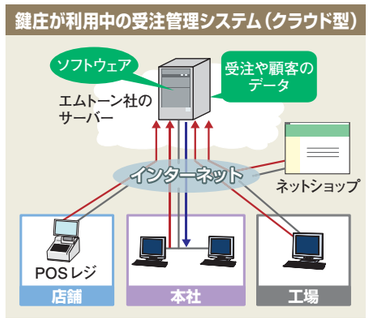
るなど、定型手順通りではないギフトビジネスならではの特性に対応し切れなかったのだ。

エムトーンの永田氏は、「予想を超えた量に対応できずご迷惑をかけました。〝無手勝流〟では火傷することを肌で感じました」と振り返る。この経験もあって、経営分析をしっかり行ったうえでシステム導入を図れるよう、ITコーディネータの資格も取得。もう一度、鍵庄のクラウドシステムの構築に取り組んだ。

同システムのポイントの一つは「一元化」だった。鍵庄は販売ルートとして、店舗、電話等の通信販売、インターネットショップを持つので、情報はチャネルごとにバラバラに保存されている。

「ネットショップ、POSレジが別々のシステムでは本当の顧客の購買履歴データが取れません。3つの入口を一元化して情報をつなげるべき、とお話しました」

システム改良後、鍵庄では一人の顧客に対し、店舗や通信販売などすべてのチャネルからの販売実績が一元的にわかるようになった。



鍵庄のホームページ
海苔を使ったお弁当コンテストなど企画が豊富。こちらもエムトーンがサポートしている。

さらに、「現時点の売上がすぐに把握でき、チャネル別の売上分析もできます」と入江取締役はシステム導入のメリットを話す。鍵庄ではデータ分析により売れ筋商品や顧客の状況を把握し、顧客との関係を強化することができた。

2004年のシステム完成からバージョンアップは10回を重ねたが、これも月額利用料金に含まれているそうだ。このあたりはクラウド型ならではといえる。

売上比率報酬型でWebサイトの運営も委託

もう一つのWebサイトについては、エムトーンに売上比率報酬型でサイトの運営を依頼した。海苔を使ったお弁当コンテストの開催や検索エンジン対策などによって販売を伸ばし、Webでの売上実績は5年前の5・2倍となった。ユーザー企業とITベンダーがともに伸びるスタイルが奏功しているといえる。

こうした業務改革や販促活動の推進の結果、鍵庄の2009年売上高は2004年比で1・6倍を示した。担当者一人当たりの伝票処理数も約2倍となり、効率化を果たした。

「今後はデータに基づき攻めのマーケティング活動を進めたい」と、入江取締役は力強く語った。

サポーター紹介

ITコーディネータ
株式会社エムトーン
代表取締役　永田祥造氏
http://www.m-tone.co.jp/

ITベンダー企業を経営し、神戸を中心に地域企業を対象とした事業を展開。ITを複雑でわかりにくいものにしない、顧客に喜んでもらいたいとの考えを持つ。強烈な個性で存在感を放っている（ホームページ参照のこと）。

中小企業のIT活用は初期投資を必要としないクラウド型がふさわしいと提唱してはや10年。クラウド型はベンダーにとって苦しい面もあるが、このスタイルを貫いている。Webサイト運営についても以前からコンテンツマネジメントシステム（CMS）が主流になると予測した目利きだ。入江取締役は「ユーザーの言うことを何でもそのまま聞くのではなく、一番良いと思う方向を示してくれます。美学がありますね」と評する。

今回の受発注管理は、初回システムには課題があったものの、できる限りのケアをし、次の繁忙期までに要件に合ったシステムを開発。鍵庄の発展を下支えした。

永田氏は地域のコミュニティを通じて経営者と出会い、お互いの人となりがわかる状態でシステムを受注している。地域におけるITベンダーとユーザー企業のあり方としても参考になるところが多い。