

「人に優しい」システムの導入で 売上実績と在庫の一元管理を実現 繁忙期の残業を大幅削減

SMILE V 2nd Edition

Smart通販



『SMILE』シリーズの標準機能に自社の業務フローを合わせ、業務の標準化・効率化に成功

株式会社飯島商店は、長野県の伝統的な和風ゼリー菓子「みずが飴」を製造・販売する老舗の菓子店だ。コロナ禍で通信販売の受注が急増したことを機に、従来の販売管理システムを刷新し、『SMILE V 2nd Edition 販売』と『SMILE V 2nd Edition Smart通販』、『ネクストエンジン』で受注から出荷までを一元管理して抜本的な業務改善を図ることに成功。課題であった繁忙期の残業を大幅に削減し、社内のペーパーレス化を大きく進展させた。売上実績や在庫をリアルタイムに確認することで効率的かつ戦略的な運営を行っている。

導入の狙い

- ・通信販売の受注増に効率的に対応したい
- ・全社の売り上げや在庫を一元管理したい
- ・業務効率を高めて繁忙期の残業をなくしたい

導入システム

- ・基幹業務システム
『SMILE V 2nd Edition 販売』
『SMILE V 2nd Edition 会計』
- ・通信販売業様向け
『SMILE V 2nd Edition Smart通販』
- ・ECサイト一元管理システム
『ネクストエンジン』

導入効果

- ・二重入力、二重確認の解消で
残業時間を大幅に削減
- ・帳票のペーパーレス化で棚が
3分の1まで減少
- ・売上実績や在庫をリアルタイムで確認可能

USER PROFILE

株式会社飯島商店

【業種】食品製造販売業

【事業内容】和菓子・洋菓子・生菓子の製造・販売

【従業員数】110名(2023年3月現在)



2023年3月取材

長野県の伝統的な和風ゼリーの「みずぎん」が通販でも好評

1816年に長野県上田市で創業した老舗の菓子店である株式会社飯島商店。その代名詞ともいえる商品が「みずぎん」だ。明治・大正期から作り続けている伝統的な和風ゼリー菓子「みずぎん」は、国産の最高品種とされる果実のみを厳選し、無香料・無着色にこだわってひと粒ごとに手作りされている。

また、紀州徳川家ゆかりの由緒ある柑橘「三宝柑」などを使用した四季のジャムや生ゼリーなど、同社では昔ながらの自然な風味を味わえる商品を多数取り揃えている。

大正13年建造の上田本店社屋は、大正時代ならではの優雅で麗なつくりを残す歴史ある建造物として知られる。文化庁登録有形文化財にも指定されている上田を代表する観光スポットだ。

同社では、店舗、通信販売、卸売りの3つの販売チャンネルで事業を展開しているが、なかでも通信販売は、コロナ禍において利用者急増が目覚ましい。電話受注に加えて自社のオンラインショップを開設するなど、近年、対応を強化している。

代表取締役社長の飯島 新一郎氏は、「コロナ禍により店舗の対面販売売り上げは激減しましたが、ありがたいことに、通信販売の注文量は年々増加しています。特に、例年11・12月のお歳暮シーズンは一気に注文が集中するため、大変なボリュームになります。その期間はどうしても残業が多くなり、新しい社員を採用してもすぐに辞めてしまう状況が続いて困っていました。使用していた販売管理システムの使い勝手の悪さも残業増の一因と気付き、先代から受け継いできた『みずぎん』を守るため、そして社員



ひと粒ごとに手作りの「みずぎん」は安心・安全にこだわった国産果実を使っている

の業務負担を軽減するためにも、次の繁忙期に備えたシステムの抜本的な改善は急務でした」と語る。

通販の受注増に対応するため20年来の業務システムを刷新

約20年間、地元のITベンダー開発の販売管理システムを随時カスタマイズしながら活用していたが、従来の方法では通信販売の受注量増加に対応しきれなくなっていた。

特に、電話とオンライン、二つの注文形態に円滑に対応できないことへの負担が大きかった。例えば、オンライン受注処理の最中に電話がかかってくると、いったん作業を中断し、先に電話注文の処理を行う必要がある。再度オンライン受注の処理を続けようにも、どこまで進んでいるのかが瞬

時に分かりづらいため、ほぼすべての入力済み項目について再確認する必要があったという。

業務部 第二課 通信販売部 主任の吉田 敏氏は、「オンライン受注のデータは、CSVに変換して販売管理システムに取り込んでいましたが、別途手動で顧客情報などと紐付ける必要がありました。繁忙期には100~200件の注文が一気に入るため、就業時間内では処理が終わらずに残業せざるを得ない、というのが実情でした」と語る。

また、受注から発送に至る業務の大半を紙ベースで管理していることも大きな課題の一つであった。

業務部 次長の田中 弘之氏は「通信販売分の注文データは、すべての入力

代表取締役社長
飯島 新一郎氏

「みずぎん」の品質と社員の雇用を守ることが最優先ですが、歴史ある会社を維持していくためには時代に応じた改革が必要です。今回のシステム導入で、それが達成できたことは大きな成果です」



業務部 第二課 通信販売部 主任
吉田 敏氏

「以前は在庫数を確認するために、ほかの部署に聞いて集計していました。しかし、現在はシステム上で即確認できるので、お客様の問い合わせに迅速に回答できるようになりました」



わってから送り状を発行し、発送部門に受け渡していたため、入力遅れの影響は大きかったです。さらに在庫不足が重なると、最終的にお客様の手元に商品が届くまでに時間がかかってしまうことも課題となっていました」と語る。

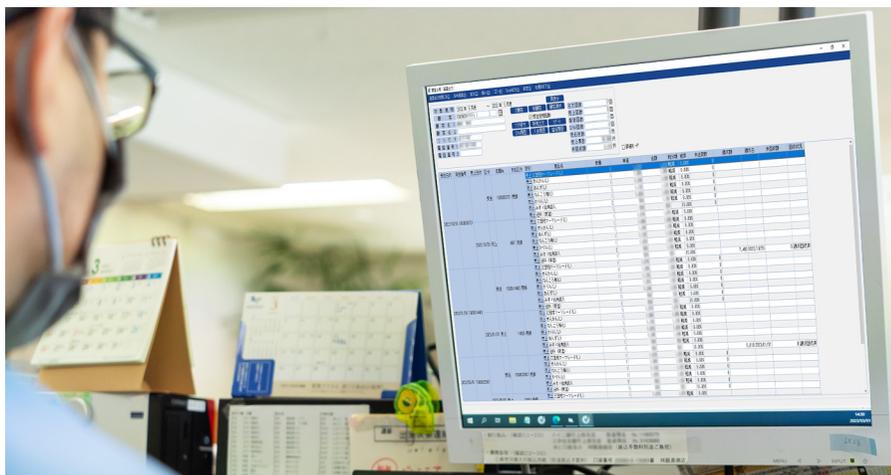
通信販売と卸売販売では異なる販売管理システムを使用し、各店舗の売り上げは個別に管理していた。そのため、全社の売上実績や在庫を一元的に把握できないといった問題もあった。

「各部署からばらばらのフォーマットで送られてくるデータを、Excelのマクロ機能を利用して集計していました。そのための手間と時間もそれなりにかかるので、負担は小さくありませんでした」（飯島氏）

『Smart通販』をベースに 最適な業務基盤を短期間で構築

飯島社長は、従来のシステム課題を解消すべく、情報収集する中で、『SMILE』シリーズにたどり着いたという。その後、OSK製品を取り扱う株式会社総合システムプロダクツ SI営業部 部長の石田 隆氏を通じて、社内システムの本格的な整備に着手した。

石田氏から提案されたのは、販売管理システム『SMILE V 2nd Edition販売（SMILE V2 販売）』と通信販売業向け販売管理システム『SMILE V 2nd Edition Smart通販（SMILE V2 Smart通販）』、ECサイト一元管理システム『ネクストエンジン』の組み合わせであった。通信販売と卸売販売の売上実績や在庫を一元管理できる『SMILE V2 販売』は、まさに同社の課題にうってつけといえた。また、個人客の通信販売向け機能を備える『SMILE V2 Smart通販』と、通販サイトとのデータ連携を賄う『ネクストエンジン』を組み合わせることで、人手を介さずに円滑にデータ連携が行えるという業務の効率化



『SMILE V2 Smart通販』で、これまでの注文履歴、現在の出荷状況がひとめで確認できる

も見込まれた。

「『SMILE』シリーズならば、全国で豊富な導入実績があり、導入支援やアフターフォローもしっかり行ってくれる、という安心感がありました。結果的に、OSKのシステムを選んだことは大正解でした」（飯島氏）

IT導入補助金を受けて、2022年7月に新システムを導入。しかし、同年の繁忙期に間に合わせるためには、遅くとも10月の本稼働が必要だったため、構築期間はわずか3カ月というタイトなスケジュールが要求された。

「当時、飯島社長から言われた、『とにかく人が辞めない、使いやすいシステムにしてほしい』という言葉が今でも印象に残っています。スケジュールの制約もあり、当初は間に合うかどうか不安もありました。しかし、フィット&ギャップ分析による要件定義では、各部署の業務担当者の皆様から、積極的に意見を出していただけたので、想定していた以上にスムーズに構築作業を進めることができました」（石田氏）

その甲斐があり、予定通り2022年10月に無事本稼働を迎えた。『SMILE V2 Smart通販』の標準機能に、自社の業務フローを合わせることで業務の標準化を図り、作業

の進捗状況確認を『ネクストエンジン』で補完することで、従来の課題点はすべて改善された。

繁忙期でも残業が不要 社内のペーパーレス化に貢献

新システムの導入効果は顕著だった。通信販売業務では、受注から発送に至る業務がすべてシステム上でスピーディーに行えるようになり、販売管理システムの二重入力や二重確認の無駄が解消された。

「新システム導入のおかげで、残業が激減しました。これまでお歳暮時期はほぼ毎日のように21時までの残業が続きましたが、今は遅い日でも19時までに全員退社できる体制となっています」（田中氏）

同時に、新システムはペーパーレス化に

業務部 次長
田中 弘之氏

「新システムの本稼働により、繁忙期でも定時に帰社できる環境が整いました。また、紙の伝票が激減したことで、自分たちのオフィスがこんなに広がったのか、と驚くほどスッキリしました」



も大きく貢献している。

「以前は通信販売で受注したデータから注文書を作成して印刷し、発送部門などに回して確認作業を行っていました。それがデータ入力だけで帳票出力が不要となったので、月1,000枚単位で増えていた帳票の保管用の棚は3分の1に削減できました」(吉田氏)

「以前は、個々のお客様の注文処理がどこまで進んだのかを確認できるように、担当者が『出荷済み』『入金待ち』などのメモ書きを残していました。『ネクストエンジン』の業務のステータス管理でその手間が一切省けるようになって、とても便利です」(田中氏)

通信販売と卸売販売は『SMILE V2 販売』で統合され、さらに店頭販売分も管理対象となったことで、全社の売り上げや在庫などのデータはリアルタイムに確認できるようになった。

「すべてのデータがシステム上で確認できるようになって、Excelでの集計や、担当者への電話確認は不要になりました。また、経営に必要な数字は『SMILE V2 販売』の検索機能やデータのエクスポート機能を使用してあらゆる角度からリアルタイムに取り出せます。在庫が一元管理できることで、在庫不足や発送の遅延も未然に防げるようになりました。経営者にとってもありがたい、素晴らしいシステムです」(飯島氏)



これまで紙ベースで行っていた受注から発送に至る業務フローを「SMILE V」で管理

現在は単独で稼働する『SMILE V 2nd Edition 会計』も、いずれは『SMILE V2 販売』とデータ連携を行い、経理業務の省力化を図りたいと考えている。さらに今後、各店舗にPOSレジを導入して『SMILE V2 Smart通販』とのデータ連携を強化したり、RPAを活用して業務の自動化や省力化を行うことも検討している。

明治・大正期から続く伝統的な商品を守り受け継ぐ老舗菓子店の業務改革は、今後も続いていく予定です。



株式会社飯島商店のホームページ
<https://misuzuame.com/>

お問い合わせ

・会社名、製品名などは、各社または各団体の商標もしくは登録商標です。
 ・事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものであり、配付される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。
 ・この記載内容は2023年5月現在のものです。
 Copyright©2023 OSK Co., LTD. All Rights Reserved.