

顧客ファーストのサービスを支える必需品 SMILEが膨大な取り扱い製品の 効率的な管理を実現する



導入の狙い

- ・仕入時と販売時に荷姿が異なる商品の管理を行いたい
- ・業務の効率化

導入システム

- ・基幹業務システム
『SMILE V 2nd Edition 販売』
- ・食品卸業様向け販売管理システム
『FOOD MASTER』

導入効果

- ・手作業による業務負荷やミスの軽減
- ・得意先ごとに異なる単価への対応
- ・専用紙の納品書・請求書から脱却し、コストを削減

USER PROFILE

株式会社ひのー

【業種】製菓・製パン・調理材料の卸業

【事業内容】製菓・製パン・調理材料の卸販売 酒類小売販売

【従業員数】12名 (2024年9月現在)



本社前に並ぶ笑顔の鈴木氏（中央）とスタッフ、SMILE 導入に関わられた皆様

株式会社ひのーは、1930年創業の製菓・製パン材料を取り扱う卸販売業だ。創業から94年、お客様に寄り添い、必要な商品を必要な分量でお届けする顧客ファーストの姿勢が信頼を得ている。多岐にわたる膨大な取り扱い製品を効率的に管理するために、OSKの販売管理システム『SMILE V 2nd Edition 販売』『FOOD MASTER』を導入。季節で大きく変動する商品の変動をあらかじめ予測して、お客様に適切に提案するサービスを提供するとともに、荷姿による商品単価管理を実現して業務の利便性を上げている。

お客様のニーズに応え商品は約3,000種類

1930年創業の製菓・製パンの材料を販売する株式会社ひのー（以下、ひのー）は、まもなく創業100年を迎える。創業者の姓から命名した「日野商店」という社名を2010年に「ひのー」と改定したのは、「未来に伸びる」との意を込めたものであったが、「一（いち）」とも読めるため、今では「No.1を目指す」という意も込めているようだ。

同社の創業時は、菓子と言えばまだ洋菓子よりも和菓子、という時代ではあったが、ちょうど洋菓子業界が贅沢品として人気を集め活況を呈し始めた頃である。当時、同社もまた、飛ぶ鳥を落とす勢いで成長したようだ。

しかし、ひのーの成長の理由は、創業以来、お客様に安心して洋菓子やパンを製造していただける「良きパートナー」であり、一貫して縁の下力持ちを続けてきたから、というのが正解だろう。その姿勢がぶれないからこそ、絶大な信頼を勝ち取り、追い風をとらえることができたのだ。

代表取締役社長の鈴木 岳史氏は、大学卒業後は建設会社の経理畑を歩み、結婚により1999年に同社に入社している。入社当初は、取り扱う商品の種類の多さに驚いたという。

パンや菓子製造の材料として取り扱う商品は、食用油脂や乳製品、粉類、糖類、卵類をはじめとして、ナッツやドライフルーツ、香り付けのリキュール、さらにはアルミや紙ケースなどの包装資材まで幅広く、実に約3,000種類にも及ぶ。そのため、年1回の棚卸しは全社員で丸一日かけて行っている。

同社の得意先は、大手の洋菓子店やパン店をはじめ、個人経営の洋菓子店やパン屋など、東京23区を中心に西東京や神



事務所に隣接した倉庫には、製菓・製パンの材料が整然と積み上げられている

奈川、千葉まで約500社におよぶ。

得意先との信頼関係を重視する鈴木氏は、「わが社のお客様の多くは、既存のお客様からの紹介で取引を始めています。取扱商品もお客様からの要望に応じて、製菓・製パンの材料だけでなく、梱包資材まですべて対応できるようにしていくうちに、どんどんと増えました。個人経営の店では大手の間屋が扱うようなロットでの取引は難しいので、小分けして販売するなど、お客様に寄り添った対応を心掛けています」と語る。

荷姿管理によりきめ細やかな対応を実現

同社では、以前は納品書や請求書の発行を主機能とする、オーダー開発した販売管理システムを活用していた。しかし、取扱商品の増加等の業務拡大に伴い、エラーが頻発する状況となったため、入れ替えの検討を始めた。既存システムの再構築も視野に入れたが、リコージャパンから提案されたパッケージソフトである『SMILE BS 2nd Edition 販売』と『FOODMASTER』を2015年に導入。その後、2度のVerUPを経て、現在は2024年に導入した『SMILE V 2nd

Edition 販売（以下、SMILE V2 販売）』と『FOODMASTER』が稼働している。

食品卸業様向け販売管理システムの『FOODMASTER』には、商品を荷姿ごとに単価を設定して管理できる特徴がある。在庫と売上を異なる荷姿で管理できるのだ。

同社で取り扱う商品の多くは、仕入時の1袋当たり重量が大きい。たとえば、業務用の小麦粉は1袋25kg、輸入レーズンは1袋30ポンド、キロ換算で13.6kgにもなる。しかし、賞味期限を考えると、小規模な店舗がナッツやレーズンといった商品を1袋単位で購入するのは難しい。そのような理由から、特定商品は小分け販売

代表取締役社長
鈴木 岳史氏

当社に必要な機能のすべてがSMILEでカバーされている、と言えるくらい満足しています。SMILEがなければうちの業務は成り立ちません



株式会社ひのー

を行っているため、荷姿管理の機能は必須といえる。小分けは手間が掛かる面倒な作業ではあるが、ひのーの強みでもあるのだ。

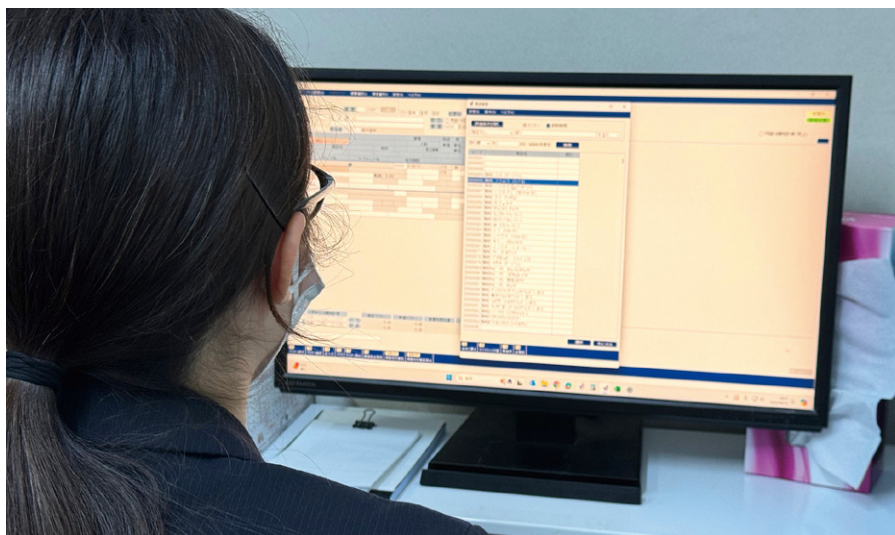
「ナッツやドライフルーツのような飾り用の商品は、一度に大量に使用するものではないので、小分けして提供しています。コーンスターチ等も同様です。当社は大手の間屋とは違って、すべてのお客様の受け皿でありたいと考えているので、価格勝負からは脱却して、別の価値を提供していきます」(鈴木氏)

複数の荷姿を管理する上で役立つのが、『SMILE V2 販売』の単価マスター機能だ。同じように小分け提供をしていますが、得意先ごとに単価設定を変えている商品もあり管理が煩雑なため、以前はノートで管理をしていた。しかし、現在はあらかじめ単価マスターに登録することで、それぞれ異なる単価の管理ができています。キャンペーン等である期間のみ価格改定が必要な場合も対応が可能だ。売上入力時には得意先別単価と、標準単価が表示されるため、都度ノートで確認する必要はない。また、標準単価が表示されることで、設定ミスがないかどうかの確認にも一役買っている。

加速する業界の波に対応する社内体制

ニッパチ(2、8月)は売上げが落ちる。と言われるが、ひのーも例に漏れない。特に年で一番の繁忙期といえるクリスマスがある12月との乖離は激しい。

洋菓子業界に向けたクリスマス商戦への準備は早くも5月に始まり、9月には終わるといふ。5、6月に届くクリスマス商戦のカタログを配布する際に、注文一覧票も一緒に配布し、8月以降に注文を受けるのだが、9月にはすでに完売となる商品も出てくるそうだ。大手の洋菓子店ではクリスマスケーキの製造着手も早い



「FOODMASTER」で入力された伝票は、貴重なお客様の情報として累積される

ため、10月以降は連日大量の注文が入るといふ。

この間の注文に対して作成する伝票は、1日約500枚にも上り、通常の2倍以上のボリュームとなる。

このような状況に対処するためにも、売上処理の効率化は必須であったが、『FOODMASATER』の売上入力では商品ごとに設定済みの得意先別単価が表示されるので、作業時間は相当軽減された。伝票についても、レーザープリンターでA4用紙に出力するため、用紙をプリンターにセットする手間は不要だ。また、伝票の印刷費用や、印刷済み伝票保管スペースも不要となった。

「チェーンストア伝票については専用伝票が必要ですが、当社の納品書はA4用紙に印刷しています。請求書も同様です。おかげで、以前は伝票の箱が積まれていましたが、今はなくなりました。納品書の控えは受領書としてファイリングしていますが、請求書の控えは『SMILE V2 販売』で確認しているのでペーパーレスです」(鈴木氏)

ひのーが扱う商品は、賞味期限のある食品という特性上、定期的な配送が必要

だ。繁忙期には臨時で配送依頼を受けることもあるため、同社では10台の配送車を有している。社員であるセールスドライバーは、それぞれ毎日約20件の得意先にルート配送でまわり、注文された商品を配送するだけでなく、同時に有用な情報も提供している。

「市場の動向をいち早く見極めることは、重要な経営判断材料となります。私たちは配送業者ではありません。お客様が必要としていることを敏感に感じ取り、共有して解決する。そんな痒いところに手が届く存在でありたいと思っています。そのためにも、今のようなものが市場で求められているのか、といった消費者の動向や変化について鮮度の高い情報が提供できるように、常にアンテナを張って、情報収集に努力しています」(鈴木氏)

セールスドライバーの活動が信用につながり、その信用がお客様の紹介につながっている。

「大手の販売店から独立する、新たに新店を検討している、等の情報はそのまま新たな顧客へとつながります。当社では、いわゆる飛び込み営業はしません、

日頃の活動が営業に結び付いているので
す」(鈴木氏)

業務の必需品であると同時に 武器

『SMILE V2 販売』に日々蓄積されるデータも重要な判断材料となる。たとえば、商品別得意先別売上実績表。売れ筋商品を把握するだけでなく、他社ではこの商品がよく出ていますよ、と提案する材料となるのだ。かつてバターの入荷が極端に減った際には、どのように振り分けるかの調整に役立ったそうだ。

『SMILE V2 販売』で気に入って活用している機能の一つに、Excel出力がある。得意先からの注文は未だにFAXが中心のため、得意先別単価マスターをExcel出力して加工したものを発注書として渡して利用いただいているのだ。必要情報が網羅されているため、売上入力作業も滞りなく進んでいる。

最後に、『SMILE V2 販売』および『FOODMASTER』に対しての要望を聞かれた鈴木氏は、満面の笑みでこう答えた。「特に要望はありません。当社に必要な機能のすべてがカバーされている、と思っています。SMILEがなければうちの業務は成り立たない、と言えるくらいに文句なしです」価格勝負から脱却して、顧客に真摯に寄り添うひのーの営業スタ



日々セールスドライバーが配送と情報提供に勤しむ

イルは、今後も続いていく。



株式会社ひのー

<https://hinoshoten.co.jp/>

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2024年9月現在のものです。
 Copyright©2024 OSK Co., LTD. All Rights Reserved.

株式会社 OSK
マーケティング本部

〒130-0013 東京都墨田区錦糸 1-2-1
 TEL:03-5610-1651 FAX:03-5610-1692
<https://www.kk-osk.co.jp/>