



本格焼酎

通販Best 導入事例

RCS
株式会社 アル・シー・エス

霧島酒造株式会社

導入の背景

通信販売システム導入プロジェクト(NewWaveProject)の始動

事業開始以来、煩雑になっていた データ連携・処理の全体工数削減と対応品質向上の 追及を目的としたプロジェクト

長年使用してきた受注管理システムのサポート終了に伴い、当社の現状とこれからの事業方針を見据え、複数の候補の中から、「通販Best」を採用させていただくこととなりました。

「通販Best」を導入するにあたり、プロジェクトチームが発足しました。本格焼酎の魅力を提案し、霧島酒造のファンを獲得・醸成していくオンラインショップとして盤石な基盤を備えるべく「NewWaveProject」と名称付けられました。

「NewWaveProject」では、現状の業務や仕組みを整理し、業務の効率化を図り、また顧客満足度向上やマーケティング分析に向けたデータの一元管理と蓄積を見据え、以下の3点を目的にスタートしました。

1. パッケージ標準機能の最大活用
2. 業務の効率化に伴う経費削減
3. 分析基盤の構築

採用ポイント

① パッケージでありながら 実現性が高かったのが「通販Best」

複数のシステムを検討した中で、当社独自の業務ルールへの適応、業務効率化、今後実現したいことの大半をパッケージ機能で実装できそうだった点が一番の採用理由です。

具体的には、主に2点あります。1点目は、ご注文者様お届けの注文だけでなく、先様への贈り物注文処理にも配慮した機能が充実していたこと。2点目は、受注データ取込やお客様へのメール送信など、業務効率に満足していなかった事を簡素化できる機能がパッケージとして備わっていたことです。結果として、開発コストの削減にも繋がりました。

② 豊富な移行実績

以前使用していた受注管理システムからの移行実績が豊富にあった点も採用のポイントでした。大切なお客様データもスムーズに移行できました。

③ 他部門とのデータ連携 (データ連携プラットフォーム活用)

「通販Best」にはいくつかの外部システムとのデータ連携機能がある部分も魅力的でしたが、場合によっては使用しているシステムとの連携をするためには開発が必要でした。

経理関連のシステムをはじめ、他部署とのシステム間連携は、「通販Best」からデータ連携プラットフォームへのデータ連携に一本化することで、出力データの改修を最小限とすることができた点も採用理由にあります。



導入後の効果

業務の8割が時間短縮に成功 すべてのプロセスが改善!

メール送信機能：以前使用していたシステムは個別対応が必要な注文は1件ずつメールを送信していましたが、通販Bestではまとめて処理することができ、確認の手間が削減され作業の効率化が実現しました。

外部入金照合機能：入金照合もほぼ手作業で時間がかかっていましたが、この機能を使用することで、まとめて入金照合をすることができ、かなりの時間短縮に繋がっています。

結果として、プロジェクト完了後の報告会で実施したシステム評価では、8割の業務について時間短縮が実現しているといった具体的な成果が確認できました。

また下図のように、導入前に解決したかった内容すべてにおいて目的達成となりました。

目的	解決内容	総合
①業務の簡略化	人員の工数削減の実現	○
②業務の効率化	他社内システムとの効率の良い連携	○
③ミスの低減	人的ミスが発生しにくい仕組みの導入	○
④新システム連携	未同期のシステムとの連携	○
⑤顧客整理	顧客整理の簡略化	○
⑥データ分析	あらゆる指標での分析	○

父の日にこんなに早く帰れるなんて

ありがたいことに毎年「父の日」の贈り物に当ショップをご利用いただく方が多く、以前は受注処理に膨大な時間と人員を要しておりました。「通販Best」導入後は、「父の日商戦中にこんなに早く帰っていいの?」と思うほどの時間に退社できるようになりました。

ECモールの受注データ連携時の作業効率化や受注～出荷までのステータス管理機能の使いやすさがポイントになっています。

今後の課題

2022年1月から オンラインショップが リニューアルオープン

「本格焼酎の魅力を提案できるサイト」、「お客さまとの双方向コミュニケーションを通して霧島酒造へのマーケティングフィードバックができるサイト」にバージョンアップする為に、サイトをリニューアルしました。

多様化していく生活様式・嗜好に対して、本格焼酎は様々な方向からフィットできると考えています。

ECではそれらのシーンにピッタリな本格焼酎の魅力をお客さまにご提案していくことと、双方向のコミュニケーションを通じた本格焼酎の新しい価値発掘を目指します。

今後も「通販Best」に顧客情報を蓄積し、「施策」の機能を利用して、よりお客様の生活様式に合った提案ができるサイトにしていきたいと考えています。また他部門のデータとの連携強化を図り、霧島酒造のマーケティングの一部を担えればと思っています。

さらに、これまでオンラインショップでは取り扱えていない商品もお客さまにご提供できる仕組みを検討していきたいと考えています。



霧島酒造
オンラインショップ

会社情報

霧島酒造株式会社

所在地：宮崎県都城市下川東4丁目28号1番

代表者：江夏 順行

事業内容：酒類の製造および販売、レストラン事業

2022年1月より
リニューアル

霧島酒造オンラインショップ

URL：https://www.kirishima-product.com/
TEL：0800-123-1574 FAX：0986-22-8005



担当者様インタビュー

通信販売事業部 渡邊様 今井様

以前使っていたシステムの保守会社様は、当社からの問い合わせに対し、期日までに回答を頂けないようなことが多々あり、サポート体制にかなり不安がありました。

「通販Best」導入後は、サポート体制の充実から、そのような不安が一切なくなり、安心かつ安定した店舗運営ができております。

またサイトリニューアルに伴うシステム連携の確認事項や仕組みを変更したい箇所が出てきましたが、都度、当社要望をくみ取っていただき、最善なご提案やご説明をいただき、無事サイトリニューアルを実現することができました。サポート面においても、今後「通販Best」を使い続けたい理由の一つになっています。



ソリューションパートナー
エコー電子工業株式会社



ソリューションシステム部 小川様 DXビジネス部 長谷川様

導入前の要件定義では、通販Bestの利用を前提とした業務フローの見直しに重点を置きました。大風呂敷を広げてしまうことが多い中、お客様業務を意識した上で「なぜこの機能が必要であるか」ということをプロジェクトに関わるすべてのメンバーで話し合い、意思統一をできたことが成功の要因だったと思います。

時にはお互いの意見を出し合い、それぞれの想いから、つい熱くなってしまう場面もありました。それでも本音で意見交換ができ、妥協ではなく、納得感のあるプロジェクトとして強く印象に残っています。

霧島酒造オンラインショップでは、本格焼酎をはじめ、金霧島や黒宝（コクホウ）霧島のように本格焼酎に希少な自然素材を融合して生まれた「健麗酒（ケンレイシュ）」や焼酎づくり百年の歴史で培った技で醸す「KIRISHIMA BEER」をお届けしています。これからも霧島酒造ならではのこだわり商品や魅力を発信していきます。



飲酒は20歳から。飲酒は適量を。飲酒運転は法律で禁じられています。
妊娠中や授乳期の飲酒はお控えください。

