

株式会社 小川屋

導入の背景

「ランニングコストを下げたい」 ライセンス更新の タイミングに合わせて検討開始

当社は、明治26年に新潟古町で創業、新潟に伝わる鮭鱒を中心とした伝統的な名産品の製造販売を行っている会社になります。新潟県内に3店舗を構え、通信販売にも力を入れています。

通販Bestを導入するまでは、運送会社様が提供する通販システムを利用していましたが、5年間のライセンス更新のタイミングに合わせて、他システムへの入替を検討することにしました。

入れ替え検討に至った主な理由としては、

- 利用していたシステムがサブスクリプションライセンスだった為、これからもずっと高いコストが発生してしまう。
- ECサイトとのデータ連携が取れていなかったこともあり、更なるECの売上アップへの施策が打てない。

という点でした。

当社では常連のお客様やご年配のお客様も多く、電話でのご注文が約7割を占めています。お客様からは「前回購入した“アレ”が欲しい」といった内容の注文も多く、受注管理だけでなく顧客管理もできるシステムが必須という状況でした。

当初はクラウドのシステムを中心に検討をしていましたが、顧客管理ができないものが多く小川屋の業務には合わない判断。更に色々調べていく中で「通販Best」を見つけてデモ依頼。このシステムなら業務に合いそうと思い、詳細の打ち合わせ及び検討をスタートしました。

【システム導入検討時の課題】

- ランニングコストの問題（サブスクリプションライセンスの為、これからもずっと高いランニングコストが発生）
- 更にEC売上比率を伸ばしていきたいが、データ連携の問題で売上アップの施策が打てない

採用ポイント

受注管理だけでなく顧客管理も できる通販システムの導入

受注管理だけでなく顧客管理もできるシステムであったという点が一番のポイントです。ECだけでなく電話やFAXといったアナログな部分の管理だけでなく、DMの送付リストも様々な条件で抽出する必要があったので、顧客管理もできるという点は非常に大きかったです。

当社の商品は、常温・冷蔵・冷凍と3温度帯全てあります。異なる温度帯の商品を同時に購入頂いた場合、一番冷たい温度帯で発送しています。今までのシステムだとアラート等が出なかった為、かなり注意が必要でした。通販Bestの場合、ECサイトから注文データを取り込んだ際に温度帯に合わせて配送が自動分割されたり、受注入

力画面でアラート通知されるので、大変助かっています。

また、当社の業務内容に合わせて柔軟にカスタマイズして頂いた点や、利用していたシステムからのデータ移行実績が豊富にあった点、IT導入補助金を活用してイニシャルコストを抑えることができた点も大きいです。

【通販Best選定理由】

- 受注管理だけでなく顧客管理もできるシステムだった。
- 3温度帯（常温・冷蔵・冷凍）の管理ができた。
- 柔軟なカスタマイズ対応ができた。
- 利用システムからのデータ移行（顧客マスタ・商品マスタ・受注データ）ができた。
- IT導入補助金を活用してイニシャルコストを抑えることができた。



会社情報

株式会社 小川屋

所在地：(本社) 新潟県新潟市江南区大淵1631
(古町本店) 新潟県新潟市中央区古町5番町611
(新潟伊勢丹店) 新潟県新潟市中央区八千代1丁目6-1
(CoCoLo新潟店(新潟駅)) 新潟県新潟市中央区花園1-1-1

代表者：代表取締役社長 大橋 祐貴

創業：明治26年に創業者の小川駒吉が名産漬物販売業として創業

グループ企業：株式会社和僑商店ホールディングス

銀座十石 <https://10kkoku.com/>

古町糰製造所 <https://furumachi-kouji.jp/>

今代司酒造株式会社 <https://imayotsukasa.co.jp/>

株式会社峰村醸造 <https://www.minemurashouten.com/>

●オンラインショップ（自社ECサイト）

<https://www.niigata-ogawaya.co.jp/>

株式会社 小川屋

導入後の効果

通販Best導入後、繁忙期の残業が1/2に減らすことができました。

また、ギフト注文のお客様への請求書同梱ミスを“0（ゼロ）”にできたのも大変助かっています。

繁忙期の残業が1/2へ

今までは受注のタイミングで送状や請求書を印刷して出荷日まで保管していました。通販Bestに切り替えるタイミングで出荷フローを見直し、「ステータス管理」機能を使って出荷の直前に送状・のし・請求書・ピッキングリスト等を一括出力することにしました。そうすることで注文内容の変更があった際の対応作業を大幅に削減することができました。

また、電話注文時に通販Bestへの直接入力ができるようになったのも大きいと思います。結果、繁忙期の残業を約1/2に減らすことができました。

請求書同梱のミスが“0（ゼロ）”に

今までのシステムの場合、送状に「請求書同梱あり/なし」「のし情報」等の情報が記事欄に印字される形だった為、見落とさないようにする必要がありました。様々な色の蛍光ペンで色付けをし注意しながら出荷作業をしていたのですが、それでもミスが出てしまい、「ギフトの送付先に誤って請求書を同梱してしまった」ということが稀に発生していました。

通販Bestでは、請求書自体に「商品に請求書を同梱」「請求書別送」という区分が印字されたり、請求書を印刷するタイミングで「同梱する請求書」と「別送の請求書」を分けて出力できるようになったので、ミスが“0（ゼロ）”になりました。

サポートがしっかりしていて安定稼働を実現

何かあればすぐにサポートの方に連絡をさせて頂いています。都度都度、画面共有してくれて親身な対応をして頂いているので、大変助かっています。

今までの電話注文では、「お客様の注文をメモに記入」→「お届け先毎の送料をメモに記入」→「複数配送分の送料を電卓をたたいて計算」→「お客様へ金額をご案内」→「記入したメモを元に入力」→「入力した内容を確認」という流れでした。届先が複数ある場合、画面遷移をしないといけない為、この手順にならざるを得ませんでした。

通販Bestでは“1注文複数配送の場合でも1画面で見られる”ので、オペレーターさんによっては「注文を受けながら直接通販Bestへ入力」→「入力した内容をその場で復唱し確認」→「自動計算された送料・金額をお客様へご案内」という形が取れたので、計算ミスというのが無くなり、対応スピードも速くなりました。

また、ベテランのオペレーターさんでも通販Bestを問題なく利用して貰えているのも助かりました。

3店舗ある内の「古町本店」では、来店されるお客様からのお中元・お歳暮の注文も多くあるので、店舗でも通販Bestを利用できるようにしています。本社とは離れた場所にありますが、株式会社内田洋行ITソリューションズ様にて、サーバー等のインフラ回りを構築して頂き、安定稼働しています。同じ新潟市内にオフィスがあるのでその点でも安心しています。

また通販Bestでは「クレーム管理」ができるようになりました。今までは「お客様メモ欄」にクレーム情報を登録していましたが、クレーム以外の情報も登録するので、クレーム情報が埋もれてしまい活かせていない状況でした。通販Bestでは、お客様単位でクレームの履歴管理ができるので社内での情報共有もスムーズに行えるようになりました。

4月に相談しその年の8月末（ライセンス更新期限）にシステム切替という短納期でしたが、内田洋行ITソリューションズ様やアール・シー・エス様に色々ご尽力いただき、無事切り替えできたことに感謝しています。

これからの更なる売上アップ・省力化に向けて、色々相談させて頂ければと考えています。



今後の課題

ヤマト運輸様の送状発行について、B2クラウドを利用せず通販Bestから直接印字を行っています。その際、出荷した送状番号をヤマト運輸様へ報告しないといけないのですが、ごく稀に忘れてしまうことがあります。この部分については、RPAを使って自動化できるとお聞きしましたので、検討していきたいと考えています。

また、今後amazonやyahoo等への多店舗展開も考えています。更なる売上アップ・省力化に向けて、内田洋行ITソリューションズ様やアール・シー・エス様へ相談させて頂ければと考えています。

担当者様インタビュー



営業部企画課
青木 様

通販Best導入後、初めてののお歳暮シーズン（一番の繁忙期）を無事乗り越えることができました。大きなトラブルもなく、逆に残業時間が通販Best導入前の半分になったのは驚きでした。

通販Best導入で出荷指示フローを見直したり、電話受注時のフローを改善できた点が大きいと思っています。