

株式会社 萬坊

導入の背景

バージョンアップの度に発生するコストの問題。結果、不足している機能を手作業でカバーすることにより業務量が増大。

当社は、日本初の海に浮かぶレストラン「海中魚処 萬坊」を運営し、佐賀県呼子名物『いかしゅうまい』の製造・販売を行っています。

「いかしゅうまい」等水産物加工食品を中心に、楽天・Yahoo!・Amazon・47club・自社オンラインショップ等のECサイトや、自社カタログからの電話・FAX注文を通じて販売を行っています。

以前使用していた通販システムでは、バージョンアップの度にパッケージごと買い替える必要がありました。また、システム機能改修の相談をすると全てカスタマイズ対応で有償となってしまう、且つ回答までの時間もかかっていたので、機能面のシステム改善にはいくつも壁があった状況でした。

結果、コスト面等を考慮すると古いバージョンを使い続けることとなり、不足している機能については全て手作業でカバーせざるを得ませんでした。また、当社で使用しているモールのデータ連携に対応していなかったこともあり、繁忙期には1日に数百件も手作業で入力作業・出荷処理を行う必要もありました。

事務所から生産工場へのお荷手配は「Excel指示書」で行っているのですが、以前のシステムはセット商品の内訳をCSVデータ等に出力することができず、Excel指示書に手入力する必要があったりと、お荷手配準備にもかなり苦労していました。

そういった状況の中で、通販システムのサポート終了のタイミングに合わせて、コスト面・機能面ともに改善する新システムへの入替検討を始めることになりました。

【システム導入検討時の課題】

- バージョンアップの度に発生するコストの問題。
- “この機能があればいいな”と思っても、“新しいバージョン（有償）にはありますよ”といったケースが多々あり、コストを考慮すると中々システムの機能改善まで至らなかった。
- 出店モールからの受注取込・お荷処理に対応していなかった為、繁忙期には1日に数百件も手作業で処理を行う必要があった。
- お荷場への指示や熨斗情報等、文字数が長くなるとピッキング表に反映されなかった為、手書きで対応する必要があった。
- 「Excel指示書」作成にあたり、膨大な時間を費やしていた。



採用ポイント

バージョンアップは保守費用内で対応。ユーザーに寄り添った対応も採用ポイント。

通販Bestでは、大幅なプログラム改修が発生しない場合、バージョンアップは保守費用内での対応となる点であったり、通販Bestユーザーからの要望が多い機能については機能UPとして機能に組み込んでいる点に魅力を感じました。

また、有償カスタマイズと判断する基準が“ユーザーに寄り添ってくれている”と感じた点や、「インストールは無制限、台数制限は購入したライセンス数まで」という考えはとても良心的だと感じました。

当社が出店しているモールとのデータ連携が可能なこと、帳票は全てデータ出力ができるという点もポイントでした。前述の「Excel指示書」も通販Bestから出力されるデータを利用することで、作業時間の大幅な削減ができそうでした。

システム入替にあたって、大きく業務プロセスを変えることなくスムーズに通販業務を行えることが望ましかったので、以前のシステムから通販Bestへのリプレイス事例が多かったことや顧客情報・受注情報等のデータが引き継げる点、既存のCTIシステムを継続利用できるといった点も挙げられます。

当社ではギフトでの注文も多くいただいているため、通販Bestと比較検討した他社システムには無かった熨斗機能や請求先の細かな設定ができるという点も、作業の効率化に直結する機能のため大変魅力的に感じました。また、パッケージにない機能でも当社の要望に最大限寄り添った提案をいただけたことも採用の決め手の1つとなりました。

【通販Best選定理由】

- バージョンアップは保守費用内で対応。ユーザーニーズに応じた機能UPも保守費用内で対応。
- 通販Bestから出力されるデータを利用することで「Excel指示書」作成業務の効率化が実現。
- データ移行によるスムーズなシステム切替が実現できる。
- “業務内であったらいいな”という細かな機能も対応していた。
- 営業～開発担当者のユーザーに寄り添った対応。



株式会社 萬坊

導入後の効果

通販Best導入後、受注・出荷処理に係る時間が1/2になったり、「Excel指示書」の作成時間が1/3以下に短縮できるなど様々な場面で業務効率を実感しています。

また通販Best内の機能でスタッフ同士の情報共有もスムーズに行えることで、顧客対応の品質向上にも役立っています。

データ連携・データ活用で作業時間を大幅に短縮

受注件数が増えてきているモールの受注処理・出荷処理も、データ連携することで、作業時間が1/2になりました。

また、「Excel指示書」については、通販Bestから出力されるデータを利用することで、作業時間を1/3まで短縮することができました。

ショートカットキーで作業効率向上

基本的にWindowsと同じショートカットキーを使えるので、各オペレーターの作業性にも繋がっています（以前のシステムは独自ショートカットだった）。また、タブキーによるカーソルの移動を弊社の使い方に合わせて調整して貰ったことも作業時間の短縮に繋がっています。

以前のシステムで使用していたNTT電話帳データ反映は導入断念し非常に不安でしたが、固定電話を使用するお客様も減っており、そこまで困ることはありませんでした。

受注現場・出荷現場での作業効率が大幅UP

受注伝票作成時に、同時に複数の顧客の画面を開き入力作業ができることで作業性が上がりました。

出荷現場で使用するピッキングリストもわかりやすいレイアウトになったことと、出荷指示内容の文字数増加や改行できる様になった為、現場での作業効率も大幅に向上しました。

また、お客様への対応履歴機能では、顧客情報を豊富に記録でき、重要事項が視覚的にわかるような色分けの機能もあるため、スタッフ同士の情報共有がスムーズに行えるようになりました。その結果、お客様へのサービスレベルも上がったと実感しています。

担当者様インタビュー



田口様
檜田様

以前のシステムでは、この機能が欲しいという相談に「無理です、有償です」と即答されていた内容も、アール・シー・エス様ではいつも真摯に向き合って頂き最大限叶える努力をしてくださる事が大変な難かったです。「ここまで無償対応、それ以上はカスタマイズです。」という説明も分かりやすく、納得して導入まで進めることができました。

当社では、「送状+ピッキングリスト+納品請求書」が一体型になった帳票を作成し運用しています。このレイアウトについては通販Bestの標準レイアウトからの変更部分が多かったのですが、細かな

打ち合わせの上、可能な限り対応して頂きました。また、齟齬がないように導入前に何度もヒアリング・打ち合わせをしてくださった点にも満足しています。

既存のCTIシステムは通販システムとは別のタイミングで購入しており、コスト面を考慮すると継続利用が希望でした。通販Bestとの連携実績がないにもかかわらず対応して頂き感謝しています。通販Bestでは受注入力画面を複数同時に開くことができるので、別の顧客情報を入力中でも、CTI受電の顧客情報を確認・修正ができるのは本当に革新的でした。

使い慣れたシステムから通販Bestに入れ替えた当初は、大勢のオペレーターに変更点や入力方法・閲覧方法など教育するのが大変でしたが、だんだん慣れてくると皆の作業は断然早くなりました。今ではしっかりと日々の業務を支えるシステムとして活躍しています。

導入後のサポートですが、折り返しの電話連絡やリモート対応は早く、即時対応が難しい場合は対応の日程目安を頂けるのも非常に助かっています。また、法改正（インボイス制度）の際は、弊社で法改正内容を調べるよりも早く「保守契約内での対応」をアナウンスしてくれたり、請求書・領収書等の消費税設定等、至れり尽くせりでした。

当社のように、ギフト需要の多い会社様やECモールに出店しているものの、現行のシステムと連携できずに手作業で管理している部分がある、今後EC出店を検討している会社様には通販Bestをおすすめしたいと感じています。

今後の課題

今後は通販Bestの機能のRFM分析機能を活用して、優良顧客や一般顧客へのDMの送り分けなど、有効会員に適切な販促を行いたいと考えています。

また、通販Bestで未だ使いこなせていない機能もたくさんあるので、他社様の運用事例を参考にしながら当社でも取り入れていきたいです。



会社情報

株式会社 萬坊

所在地：佐賀県唐津市呼子町殿ノ浦1944-1

代表者：代表取締役社長 太田 順子

事業内容：活魚料理・飲食店経営

水産物加工食品の製造・販売

- コーポレートサイト
<https://www.manbou.co.jp>
- オンラインショップ（自社 EC サイト）
<https://www.yobuko-manbou.com/>
- オンラインショップ（楽天市場店）
<https://www.rakuten.ne.jp/gold/yobuko-manbou/>
- オンラインショップ（yahoo! 店）
<https://shopping.geocities.jp/yobuko-manbou/>
- オンラインショップ（Amazon 店）
<https://www.amazon.co.jp/stores/page/B7C6F388-00FE-4DD9-BA96-054677200C58>