

有限会社オーエスピー商会

バージョンアップ時の コスト問題を 解決し 業務改善を実現!



導入の背景

電話を切ったら、次の電話を 取ることへの挑戦!

私が会社に入った当初は、システム導入以前に「会社の売上をいかに伸ばすか」という課題に頭を悩ませていました。

会社の成長を考えると最低2倍の売上は必要でした。しかしながら、私も含めその時の従業員では時間いっぱい勤務しても、「これ以上の注文は受けられない」という状況でした。注文者は個人の猟師さんが多く、電話注文が7割、残り3割が大口からのFAX注文でした。電話での注文が中心であった為、電話受注用のCTIシステムを導入しました。ただ、CTI側で表示された顧客情報を販売管理システムで検索し受注処理をしていた為、CTI導入によるオペレーターのサービスレベルは向上したけれど、入力作業が増加し1件毎の対応にとっても時間がかかっていました。その為、「売上を伸ばす」という経営者側の観点と、「丁寧に対応して顧客満足度をあげる」という現場の観点との板挟み状態でした。また、受注を増やすことでサービスレベルが低下してしまうのではという恐れもありました。そこで、サービスレベルを損ねず売上を増やすために、1つの挑戦をすることにしました。それは、「ご注文の電話を切ったら、すぐ次の電話をとれる環境を用意する」ということでした。とても当たり前のことに聞こえるかもしれませんが、当時は電話受注時のオペレーションが煩雑で、それができない状態にありました。売上を増やすには受注業務・バックオフィス業務を見直し、出荷できる件数を増やす環境を作る必要がありました。

そこで、まずはCTIシステムそのものを見直すことにしました。当時はCTIシステムと販売管理システムの双方が顧客データベースを持っており、連携をしていなかったこともあり、顧客情報を呼び出し、履歴参照することに時間がかかってしまっていました。業務の中心であるCTIシステムそのものを見直すことが挑戦へのスタートでした。

【システム導入検討時の課題】

- CTIシステムと販売管理が連携できていないがために、電話受注の処理に時間がかかっていた。
- 出荷を2～3倍にできる環境がないと売上を伸ばすことができない。

導入の決め手

既存のCTIシステムを そのまま活用

通販Bestの採用を決めた1番の理由は、既存のCTIシステムを活かしつつ、受注・出荷業務の時間短縮ができると思えたことです。

前述のとおり、当初はCTIシステムそのものを見直すことが解決策だと思っていました。サービスレベルは向上していたものの、販売管理システムとの連携ができておらず、受注処理の時間が縮まらなかったため、CTI一体型の受注システムもしくは、販売管理システムと連携できるCTIシステムを導入する必要があるとばかり思っていました。

検討した製品の中には、CTI一体型の注文管理システムもありましたが、販売に特化した印象を受けず、目標達成に対するイメージが持てませんでした。取り扱い製品の特性上、注文時に「いくらなの?いつ届くの?」を求められることの多い当社としては、顧客情報を確認しつつ、直観的な操作のみで請求額をパッと出せる通販Bestは大変魅力的でした。お客様の質問に素早く答えられることで、電話注文にかかる時間を削減できると考えました。

これなら紙に書かなくてもいける

従業員によっては、パソコン操作が苦手で、電話注文時には「1度紙に注文内容を書き起こし、電話を切ってから販売管理システムに注文情報を入力する」者もいました。パソコン操作ができる者でも、履歴を確認できず折り返しをしなければいけないこともしばしばありました。

通販Bestの操作方法は簡単で分かりやすく、全従業員が紙に書かなくても電話を受けながら、直接入力できると考えました。

特に送料の自動セット機能は、北海道から沖縄までの異なる送料を調べて入力する必要がなく、請求額が簡単に求められるため、お客様からの「いくらになる?」という質問に対しても、即時お答えできるイメージが湧きました。

余談ですが、私自身は元々CADエンジニアの経験があり、マウス操作が前提であったため、マウス不要の操作に戸惑いはありましたが、説明を受けた際に「これで伝票ができるんだ、簡単じゃん」と驚いたことを今でも覚えています。



有限会社オーエスピー商会

導入後の効果

当初目標である「ご注文の電話を切ったら、すぐに次の注文の電話をとれるようにする」ことが実現でき、出荷数が3倍、経営者としての課題であった売上目標を達成できました！

伝票作成にかかる時間は半分に、見直しの必要もなくなりました

バラバラに出していた配送伝票（運送会社の送状）・納品書・払込票をまとめて印刷できたことも出荷数を増やすことに繋がりました。電話を受けながら注文入力を完了すれば、あとはまとめて印刷するだけで印刷後のチェックも不要になりました。結果として、電話受注時にかかる時間が半分になりました。

1日がかりの入金消込がデータ取込だけで完了

以前は、入金情報を画面でチェックをしながら1日がかりで作業を行っていました。

通販Best導入のタイミングで電算システム様の「コンビニ収納代行サービス」を導入。請求書兼払込票を通販Bestから印刷後、入金データを取り込むだけで消込処理が可能になりました。

現在では、PayPayやLINEPay等各種電子決済にも対応させています。

OJT時間も短縮

以前のシステムは、システムそのものはシンプルではあったが、その分、連携ができていなかったり、出荷指示時の注意点があったり、システム操作以外で気を付けることが多かったため、OJTに最低でも2週間はかかっていました。

通販Bestを導入後は、1つのシステムで完結できるためOJTにかかる時間も短縮できました。

担当者様からの一言



代表取締役 日和佐 様

実は、通販Bestの最終的な後押しとなったのは、「このシステムは、従業員1人分くらいの仕事はやるんじゃないの?」という元経営者である父親の一言でした。

その一言で、苦勞していたことが改善され目的達成できるための投資だと思えることができました。

システム検討と同時に、売上を伸ばすためのもう1つの計画に「ネット販売への参入」がありました。今では当社でもネット受注を当たり前のように受けていますが、前述のように受注を増やすことへの恐れや、費用対効果が出るのかという点で参入すべきか悩みました。

サイト制作会社からの提案も安い金額ではなかったですが、ここで後押しとなったのが、通販Bestでした。通販Bestには、提案を受けているカートシステム（EC-CUBE）の受注データを取込機能があったこ

と。また、先の父親の一言から、今まで苦勞していたことが改善されるシステムが導入されるのであれば、これを機にネット販売への参入も進めようと思える気持ちの余裕も生まれました。

結果として、思惑通りの環境を用意でき、目標も達成できたことで、今ではほんとに導入して間違っていなかったと思っています。

今後の課題

通販Bestの満足度はずばり9割！思惑通りの環境は作れたと思っています。残りの1割は、経営者としての視点を持った機能アップに期待します！ユーザーの交流会などの機会があれば是非参加したいと思います。

また今後は、受注担当者に産休などで一時的な欠員が出る予定があります。採用も視野に入れています。1つの選択肢として、受注業務のアウトソースも検討しています。その際の環境構築などをあらかじめ相談させていただきます。



店舗のご紹介

弊社は、狩猟用具の販売という、ごく限られたお客様に向けた商品販売をしています。今後、お目にかかる機会がありましたら、是非弊社のこだわりの商品を見て頂ければ幸いです。

店舗の営業時間：（平日）9：00～15：00（土曜日）9：00～12：00

定休日：日曜日・祝日・その他

住 所：大分県大分市佐野4452-1

T E L：097-523-0707（代） F A X：097-523-1644

会社情報

昭和47年より大分県大分市にてバネの製造販売をはじめ、ある猟師さんの一言がキッカケで「くりり業」業界に参入いたしました。

新しく猟を始める方に「いかに正しく効果的にお伝えできるか」を一番に注力し、より良いものを安く提供するという思いで、くりり業の販売を行っております。

店頭では、各種パーツの販売をはじめ、セット商品の販売も行っております。



また商品の詳しい使用方法なども、実際に商品を見ながらご説明させていただくことも可能です。

お近くにお住まいの方は、ぜひ一度お越しください。

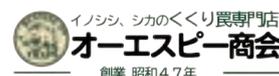
有限会社オーエスピー商会

所在地：大分県大分市佐野4452-1

代表者：代表取締役 日和佐 憲蔵

従業員数：8名

事業内容：狩猟用具の販売



● オンラインショップ

<https://www.osptrap.co.jp/>