

鳥海やわた観光株式会社 ヨーグルト工房鳥海

通販の管理も「販売管理システムで充分」と
思っていないですか？
通販システム導入により
顧客満足度アップを
実現可能に



導入の背景

販売管理システムにプラスして 通販に特化したシステムを検討

以前は社内で元々使用していた販売管理システムで、通販の顧客管理もしていました。

お客様満足度を向上させる為にも通販システムの導入を検討することにしました。

【システム導入検討時の課題】

- リピーターのお客様にも毎回発送先情報を聞く必要があり、ご不便をかけていた。
- 郵便振替の入金確認にタイムラグがあり発送まで時間がかかることがあった。
- システムが連携されていない為、送状発行ソフトと販売管理システム両方に配送情報を入力する必要があり、入力ミスや発送作業に時間がかかっていた。



導入の決め手

リピーター顧客からの注文を スムーズに対応できる

「注文者に紐づいたお届け先の履歴が残せる」という点が採用ポイントとして大きいです。

「販売管理システム」ではお届け先の履歴を残せていなかった為、毎回リピーター顧客にお届け先の情報を聞く必要がありましたが、通販Bestを導入することで「リピーター顧客からの注文もスムーズに対応できる」と思いました。

また入力操作も受注伝票の履歴から伝票コピーができ、作業効率につながると思いました。

二重入力作業からの脱却

以前の受注入力作業は下記のように、二重に入力する必要があり改善したいと思っていました。

1. 注文情報を「送状発行システム」に入力
2. 売上情報を「販売管理システム」に入力

「通販Best」では一度注文情報を入力するのみで、後は「送状発行システム」と「販売管理システム」に連携できる為、入力作業の効率化につながると思いました。

鳥海やわた観光株式会社 ヨーグルト工房鳥海

導入後の効果

通販システムを導入したことにより、業務の効率化を実現することができました

入金確認のタイムラグを大幅削減

通販Best導入と同時に、「コンビニ収納代行サービス」を導入し、入金データの取込ができるようになりました。

以前はお客様が入金したタイミングから入金確認まで、数週間程タイムラグが生じていましたが、現在では翌日に入金確認ができるようになった為、短時間で配送できるようになりました。

また、新しく支払方法に「コンビニ決済」を追加することができた為、お客様からも「利便性が上がった」などのお声を頂いております。

繁忙期の作業は増員が不要に

以前までは「送状発行システム」と「販売管理システム」の二重の入力作業が必要だった為、繁忙期は増員し手分けをして入力作業を行っておりました。

導入後は各システムと連携ができたことで「通販Best」に入力するだけで入力作業が終了する為、繁忙期でも増員が不要になりました。

再注文書の活用

DMを送る際に「過去の注文履歴が記載された注文書」を同梱することができるようになり、お客様から「チェックするだけで簡単に注文ができるようになった」と嬉しいお言葉を頂きました。

また再注文書を活用したことで、早めの売上の確保や繁忙期に入力作業が分散できた為、助かっています。

担当者様からの一言

営業部長 加藤様 通販担当 齋藤様

「通販Best」は作業効率のアップだけではなく、顧客満足度のアップにもつながるシステムだと思います。

具体的に顧客満足度がアップしたポイントとしては、

1. 「過去の注文履歴が記載された注文書」を送付できる為簡単に注文ができる点
2. 配送先の履歴が残せる為、電話での注文がスムーズにできるようになった点

です。お客様からも「以前より簡単に注文ができるようになって助かります」などの嬉しいお言葉をいただける為、導入してよかったと実感しております。

もちろん導入時に不安はありましたが、RCSが現地での操作説明や電算システム導入のフォローをいただき、サポート体制が手厚かった点は心強かったです。

また販売管理システムからの顧客マスタの移行もスムーズに対応していただき大変助かりました。

導入後も不明点があればスピーディーに対応して頂いています。

会社情報

山形県庄内地方、日本海から一気に2236メートルまで立ち上がる東北有数の独立峰「鳥海山」。

私たちは、この「鳥海山」の麓にある工房で、濃厚でやさしいヨーグルトを真心こめて作っています。

長時間丹念発酵の製法で作っているヨーグルトは、皆様に愛され続け今年で22年目になります。

創業当時より続く、重厚感あふれる濃厚さが特徴の「のむヨーグルト」こだわりの製法でヨーグルトとフレッシュな香りのフルーツソースを二層に重ねた「フルーツオンヨーグルト」

さわやかなプレーン、甘さすっきりな加糖、クリーミー食感のヨーグルトなどバリエーションも豊富です。

形態も、ボトルだけでなくアルミパウチを採用するなど、おいしさはもちろん、お客様の声も大切にしています。

パッケージデザインも時代に合わせ、暮らしになじんだ手に取りたいくなるようなヨーグルトを作っています。

今後も、基本を大事にしながら、「山形のおいさを届けたい」という想いを形にしていきたいと思っています。

皆様の元へ、鳥海山の麓より、おいしいヨーグルトを届け続けます！



今後の課題

「通販Best」は様々な機能がある為、まだまだ使いこなせていない部分があると思います。

今後はDMを送付後の売上確認やRFM分析など営業ツールとしても活用していきたいです。

鳥海やわた観光株式会社 ヨーグルト工房鳥海

所在地：山形県酒田市麓字緑沢29-8

工場所在地：山形県酒田市市条字横枕23-1

代表者：代表取締役社長 莊司 忠和

主な事業内容：観光施設、宿泊施設の管理運営
及び乳製品の製造・販売



- コーポレートサイト
<https://choukai-yogurt.jp/>
- オンラインショップ
<https://choukai-yogurt.shop-pro.jp/>