

青森県りんごジュース株式会社



残業時間や休日出勤が無くなり、
しっかりと顧客管理ができることで
お客様対応の質が向上されました。



導入の背景

アナログ的な部分の多い
通販業務を効率化したい。
顧客管理の強化・
業務フローの改善を叶える
システムを検討することに。

当社は、日本で初めて「果汁100%・ストレートの缶入りりんごジュースを発売した会社」として、青森県で自社ブランド「シャイニー」のりんごジュースを製造・販売しております。

以前から基幹システムを通販用として使用していましたが、日々通販業務を行う中で操作性・作業効率性に対する課題感が強まってきていたため、「顧客管理の強化」+「業務改善」の両軸を叶える通販向け販売管理ソフト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】

- 顧客管理が難しい
(お客様に関する詳細な情報登録ができない)。
- 基幹システムから送り状発行ソフトへの連携データ作成ができなかった為、手作業でデータを加工する必要があった。
- 送り状番号がシステム登録できなかった為、未着問い合わせや送り状番号を知りたいという問い合わせに時間を要していた。
- ECサイトの受注取込ができないため手入力。
繁忙期の業務量が過多になり、残業・休日出勤で対応していた。
- 手入力や紙管理も残っていたため、ヒューマンエラーが発生していた。

導入の決め手

システム切り替えによる
現場の負担が最小に。
導入効果に大きな期待が
持てました。

システム選定にあたっては、システムを切り替えることでオペレーターの負担が増えることの無いように「操作のしやすさ」「当社の運用に合う」「基幹システムとの連携もスムーズに行える」ことが大きなポイントになっていました。今までコスト面等で通販システム導入を断念したこともありましたが、価格面・機能面を考慮し、通販Bestを採用することになりました。



【通販Best選定理由】

- 操作が簡単。新入社員への教育も楽になりそう。
- 作業者の負担を軽減できるイメージを持つことができた。
- 基幹システムとの連携が可能。
- 顧客対応の質を向上させる管理機能がある。
- ECサイト受注分の入力作業量が大幅に削減できそうだと感じた。

青森県りんごジュース株式会社

導入後の効果

通販Best導入後、受注・出荷処理に係る時間が1/3になったり、加工することなく通販Bestから欲しいデータを出力できたりと、色々な面での業務効率を実感しています。現在は通販Bestで短縮できた時間を、通販の売上実績の確認・顧客情報のメンテナンスや忙しくて手が回せていなかった書類の整理に充てることができています。

残業時間/休日出勤の削減

繁忙期に受注を処理する場合、以前はお昼までかかっていたのが、今では約1/3の時間で処理を終えることができるようになりました。

処理時間が短くなった分、他の業務に時間を割けることができる為、本当に有難いです。

欲しい情報がすぐに出せる

通販Best導入後、出荷日ベース・受注日ベース等はもちろん、様々な条件の欲しい情報を加工せず、データとして出力ができるようになりました。

以前は、データを出力したあと、一部の欲しい情報の為に加工しないといけない箇所が多くて時間がかかっていましたが、ボタン1つで抽出ができるのでとても助かっています。

入力ミスも減少

これまでECサイトの受注や毎月の定期受注も、手作業で受注書を入力していたため、どうしても過去の出荷日で入力してしまったり入力漏れなどミスが発生していました。

現在はECサイトの注文は通販Bestへ取り込み、毎月の定期受注も1度定期として作成すれば毎月瞬時に受注が起こせるので入力ミスや発送漏れがなくなりました。

担当者様インタビュー



営業企画室 島下様

これまで基幹システムから紙に印刷して管理や作業をしていた業務が不要になり、通販Bestを導入したことで時間的にも労力的にも大きく効果を実感できているので、通販Bestを導入できてよかったですと感じています。

当社では、お客様対応に関して複数のオペレーターで対応しており属人的な管理をしていた部分もあったので、お問い合わせいただ

いた内容によっては即答ができていなかったケースも多くありました。通販Best導入後は顧客管理機能で対応履歴や注意事項を入力し共有できるようになったのでスピーディな対応が可能になりました。

実際の作業を担当しているオペレーターの業務負担が減ったことで他業務の仕事もこなせたりと、他部署も通販Bestの効果を実感できています。

また、通販Bestの操作で分からないことや、困ったときの対応が親切で大変助かっております。電話やメールだけで解決しない場合は遠隔操作をしていただけるので、業務が滞らずに済んでいます。

当社のように通販会社ではなくても、卸販売メインで基幹システムが他に存在しても、導入ができることを身をもって経験しました。当社のようにメインじゃないから、と導入を先延ばしにしている企業様へもお勧めしたいです。

今後の課題

通販Bestには様々な分析機能もあるがまだ活用できていないため、今後はRFM分析機能を使いこなして、効果的な企画立案・運用を目指していきたいと思っています。

また、通販Bestはパッケージでの機能が豊富で自由度も高くなっているため、今後より効率的な運用を行うためシステム利用のルールを細かく策定・整理をおこなってまいります。

会社情報

りんごの一大産地 青森県で創業して68年。

日本で初めて「果汁100%・ストレートの缶入りりんごジュースを発売した会社」として、青森県で自社ブランド「シャイニー」のりんごジュースを製造・販売しております。

輸入果汁を使用した安価な商品が並ぶ中、青森県産・果汁100%にこだわり、「果実をほおぼっているかのような“本物の味”」を伝えるべく日々精進して参ります。

りんごジュースと一言でいっても味はたくさん種類があります。

酸味が効いたジュースがお好みの方、甘いタイプがお好みの方、あっさり飲みたい方、濃厚さが欲しい方、さまざまなニーズにお応えできるよう、商品を取り揃えております。

自分好みのりんごジュース、探してみませんか。



青森県りんごジュース株式会社

所在地：青森県黒石市相野178番地2

代表者：竹鼻 孝為 稚

事業内容：りんごジュースの製造販売

(自社ブランド・原料用果汁)

Shiny
シャイニーアップルジュース

- コーポレートサイト
<https://shinyapple.co.jp/>
- オンラインショップ (楽天市場店)
<https://www.rakuten.co.jp/shinyapple/>
- オンラインショップ (yahoo! 店)
<https://store.shopping.yahoo.co.jp/shinyapple/>