

鳴門クルマエビ有限公司

「紙と手書き」の アナログ管理を卒業！ 創業50年の 老舗養殖場が実現した、 アナログ管理からの 脱却と劇的な業務効率化



導入の背景

顧客情報の整理に費やした 3年間。積み重なる「紙の山」が 業務を圧迫していた

当社は、徳島県鳴門市にて、世界三大潮流の一つである鳴門海峡の海水を利用した高品質なクルマエビの養殖・販売を行っています。

以前からシステムは利用せず、「紙と手書き」によるアナログな方法で受注から顧客管理までを行っていました。しかし、事業の成長と共にお客様の数も増え、アナログ管理の限界を感じるようになり、「顧客管理の強化」と「業務改善」を同時に実現できる通販向けの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**
紙の書類で管理していたため、過去の注文履歴の検索に時間がかかっていた。
- **手書き作業による非効率**
注文書や送り状を手書きで作成しており、手間と時間がかかっていた。
- **手作業によるミスの頻発**
手書きや手入力による名前の間違いや、送り先と依頼主を取り違えるミスが発生していた。
- **DM発送業務の煩雑化**
顧客リストがデータ化されておらず、DM発送先の抽出や更新作業に多大な労力がかかっていた。
- **繁忙期の業務過多**
特に繁忙期にはアナログ作業がボトルネックとなり、業務全体が圧迫されていた。

導入後の効果

受注作業が15分→5分に!月160時間の業務を削減

「通販Best」導入による最も大きな効果は、受注作業時間の大幅な短縮です。以前は1件あたり10分から15分かかっていた作業が、現在ではわずか5分程度にまで短縮。これにより、繁忙期には月間で約160時間もの作業時間を削減することに成功しました。顧客情報や過去の注文履歴がシステムですぐに呼び出せるため、Excelと手作業を行き来する手間が一掃されたのです。

手作業によるミスが半減し、クレームも大幅削減

アナログ管理時代に頻発していた人為的なミスも、導入後は半分以上に減少しました。特に効果を実感しているのが、手間のかかる「のし」の作成業務です。繁忙期には注文の6割以上に「のし」が必要となりますが、「通販Best」では受注情報に基づいて送り状と同時に自動で印刷されるため、名前間違いや貼り間違いといったミスが一掃され、クレーム削減にも繋がっています。

DM活用でリピート促進!新人教育の時間も短縮

「通販Best」に業務が一元化されたことで、新人スタッフへの教育も格段に行いやすくなりました。複数のソフトやファイルの操作を教える必要がなくなり、2~3日もあれば基本的な受注業務を覚えられるようになりました。さらに、導入を機に始めた「再注文書」の送付もお客様から好評で、顧客満足度の向上とリピート促進に大きく貢献しています。



鳴門クルマエビ有限公司

導入の決め手

受注も、顧客管理も、 ギフト対応も。バラバラだった 業務を一つにまとめる網羅性

いくつかの販売管理システムを比較検討する中で、当社が特に重視したのは「受注管理」と「顧客管理」をシームレスに行える点でした。リピートのお客様からの「去年と同じ内容で」といったお電話にも、すぐに対応できる体制が不可欠だったからです。

一番の決め手となったのは顧客管理機能の使いやすさです。特にお歳暮やお中元などの利用が多いため、一人のお客様が複数の配送先を登録・管理できる「複数配送先機能」や、ご家族の情報をまとめて管理できる「家族登録機能」が、当社の業務に最適であると判断しました。

また、ギフト需要が多い当社ならではの課題であった「のし」の作成業務についても、導入を後押しする大きなポイントでした。

以前はWordを使い、一枚一枚手作業でのしを作成しており、印刷のズレや名前間違いといったミスが多く、手間のかかる作業でした。その点、「通販Best」では、送り状を発行するタイミングでお客様に合わせた「のし」を同時に一括で印刷できる機能が備わっており、業務効率の大幅な改善が見込めたのです。

これらの機能性に加え、長期的な運用を見据えた際のコストパフォーマンスの良さも魅力となり、当社は「通販Best」の導入を決定しました。



【通販Best選定理由】

- 受注管理だけでなく、過去の注文履歴に基づいた顧客管理もできるシステムだった。
- 1受注で複数配送先の登録が1画面で完結し、ギフト注文の処理に最適だった。
- 手作業だった「のし」の作成・印刷が、送り状と同時にシステムから発行できた。
- 長年蓄積されたExcelの顧客データを、スムーズに移行できるサポート体制があった。

今後の課題

通販Bestには様々なデータ分析機能がありますが、まだ十分に活用できていません。今後は、データを活用し送料の統一化の検討など、よりお客様に喜んでいただけるサービス改善・業務効率化に繋がっていきたくと考えています。

担当者様からの一言



代表 乾 幸太郎様

長年「紙と手書き」のアナログな管理を続けてきた当社にとって、「通販Best」の導入はまさに画期的な出来事でした。これまでバラバラだった受注、顧客管理、送り状や「のし」の発行、

DMのリスト作成といった業務が全て一つのシステムに集約され、作業効率は劇的に向上しました。

特に、電話一本でお客様の過去の注文履歴をすぐに確認できるようになったことで、お客様をお待たせすることなくスムーズに対応できるようになったのは大きな進歩です。また、手作業が大幅に減ったことで、名前間違いといった単純ながらも致命的なミスが減り、安心して業務に取り組めるようになりました。

導入を機に始めた「再注文書」の送付は、お客様からも大変好評で、リピート注文の増加にも繋がっています。お客様の手間を少しでも省くことが、顧客満足度に繋がるのだと改めて実感しています。

今後は、現在提供されている「クラウド版」への移行や、利用者の多い「STORES」との連携、そして「月締め（売掛）機能」の拡充など、さらなる機能の進化にも期待しています。「通販Best」をさらに活用し、お客様により良いサービスを提供していきたいと考えています。

会社情報

世界三大潮流の一つである鳴門海峡を臨む鳴門市にて、1972年に設立。かつて製塩で栄えた街の塩田跡地を、クルマエビの養殖池として活用しています。

鳴門海峡のミネラルを豊富に含んだ海水を直接池に引き入れることで、甘味が強く、身の引き締まった良質なクルマエビを育てています。

毎年5月中旬に稚エビを約20万匹投入し、7月末ごろから出荷を開始。12月に最盛期を迎え、翌年2月末まで続きます。出荷が終わると、春の間に池のヘドロを取り除き砂を全て入れ替えるなど、養殖池を完全にリセット。次のシーズンに備えるというサイクルを徹底しています。

全国的に見ても小規模な養殖場だからこそできる、徹底した品質管理が私たちの強みです。



鳴門クルマエビ有限公司

所在地：徳島県鳴門市鳴門町三ツ石字江尻山156

代表者：乾 幸太郎

事業内容：車海老の養殖、販売



- オンラインストア・コーポレートサイト
<https://narutokurumaebi.com/>
- Facebook
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100022837256185>
- Instagram
https://www.instagram.com/naruto_kurumaebi/