

株式会社 彩雲堂

新カートシステム変更に対応し作業効率UP! データ分析にかかる時間も1/5に!

導入の背景

カートシステムを変更したいけど、通販システムが対応していない。受注オペレーターの作業負担を減らしたい。

水の都として知られる城下町・松江は、京都や金沢と並ぶ茶処・菓子処としても広く知られています。当社は、その松江の地で150年以上にわたり、和菓子の製造・販売を行ってまいりました。現在は島根県内外に10店舗を展開し、楽天市場や自社ECサイトを通じたオンライン販売も行っています。また、ご年配のお客様も多く、電話やFAXでのご注文も多数いただいております。

近年は、ECの売上比率を高めるための施策に取り組んでおり、その成果もあってECの売上は順調に推移しています。しかしながら、当時使用していたカートシステムでは販売期間の設定ができず、期間限定商品であっても販売期間外に注文が入ってしまうという課題がありました。そのため、販売期間外にご注文いただいたお客様へ個別にご連絡し、キャンセルのご案内をする必要がありました。

この課題を解決するため、販売期間の設定が可能なカートシステムへの切り替えを決定しましたが、当時利用していた通販システムでは、新しいカートシステムのデータ取り込みに対応しておらず、通販システム自体の入れ替えも検討することとなりました。

今回の通販システム選定にあたっては、受注オペレーターの作業負担を軽減できることも重視し、より柔軟で実務に即したシステムの導入を目指しました。

【システム導入検討時の課題】

- 既存の通販システムが新カートシステムのデータ取込に非対応
- サポート体制の変化による対応スピードの低下
- 受注オペレーターの作業負担軽減



導入の決め手

新カートシステムへの対応。 受注オペレーターへの 作業負担軽減もポイント。

当初はクラウド型サービスのトライアル版を用いて検証を行いましたが、電話・FAXによる注文管理が難しく、導入には至りませんでした。

そうした中、ビー・アイ・サポート株式会社様より「通販Best」をご紹介いただきました。このシステムであれば、ECサイトだけでなく電話・FAX注文の管理にも対応できるとのことで、詳細な打ち合わせを開始しました。

打ち合わせを進める中で、「通販Best」では課題となっていた新カートシステムとのデータ連携が可能であること、さらに受注オペレーターの作業負担を軽減できる点が明らかとなり、導入を決定いたしました。



【通販Best選定理由】

- ECだけでなく、電話・FAX注文の管理にも対応している
- 新カートシステムとのデータ連携が可能
- 受注オペレーターの作業負担を軽減できる

株式会社 彩雲堂

導入後の効果

「通販Best」の導入により、従来は配送ごとに個別画面で入力していた作業が、1画面で複数配送をまとめて入力できるようになり、業務の効率化が図られました。電話受注時にも直接システムへ入力できるようになったことで、オペレーターの作業負担も軽減されました。

また、出荷指示書のレイアウトが改善され、現場からは「文字が大きくなって作業しやすくなった」と好評を得ています。売上や受注数のデータも簡単に出力できるようになり、分析にかかる時間は従来の5分の1に短縮されるなど、導入効果を実感しています。

「1注文複数配送」画面で入力作業を効率化

従来のシステムでは「1配送につき1画面」での入力が必要でしたが、「通販Best」では複数配送を1画面でまとめて入力できるようになり、入力作業が大幅に効率化されました。特に、オペレーターによっては電話受注の際に直接「通販Best」へ入力する運用も取り入れており、その点でも業務のスピードアップにつながっています。

「発送指示書」で出荷業務の作業効率UP

出荷指示には「通販Best」の「発送指示書」を活用していますが、現場からは「文字が大きくなって作業がしやすくなった」と、想定以上に高い評価を得ており、私たち自身も驚いています。

データ分析にかかる時間が1/5に!

注文チャネル別・商品別に日々の売上を確認したり、現時点での受注数をもとに製造数の見直しを行う際にも、「通販Best」のデータを活用しています。導入後は、必要な情報を簡単に出力できるようになり、データ分析にかかる時間は従来の5分の1にまで短縮されました。

担当者様インタビュー



課長 藤原 様

販売期間の設定が可能なカートシステムへの移行を検討する中で、従来使用していた通販システムではその機能に対応できないこと

が判明しました。これを機に、通販システムの入れ替えを本格的に検討することとなりました。

当初はクラウド型サービスを3～4社比較しましたが、いずれも「電話・FAXによる注文管理」に対応しておらず、当社の業務フローに適合しないという課題がありました。そんな中、日頃よりお世話になっているビー・アイ・サポート株式会社様より「通販Best」をご紹介いただきました。

担当営業の方と複数回にわたりデモや打ち合わせを重ねる中で、「通販Best」であれば当社の課題を解決できると確信し、導入を決定しました。

導入後は、受注時の入力作業が約1割削減され、データ分析にかかる時間も従来の5分の1に短縮されるなど、業務効率の向上を実感しています。

また、EC比率の向上を目指し、ECサイト限定でのお値引き商品販売や早期注文割引など、さまざまな施策を展開しています。これらの取り組みの効果もあり、ECでの売上高は年々増加しています。今後はBtoB向けのECサイト開設も視野に入れており、「通販Best」は複数のECサイトやモールとの連携が可能のため、その点でも安心して活用できると考えています。

さらに将来的には、「ECで注文し、実店舗で受け取る」といった新たな販売スキームの実現も、「通販Best」であれば可能ではないかと期待しています。

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

私達はお菓子を通して・・・

経営理念 ▶

1. お客様に心豊かなひとときを提供します
2. 全社員の物心両面の豊かさを追求します
3. 豊かな地域社会づくりに貢献します

彩雲堂は令和6年に創業150年を迎えました。

長年にわたり支えて下さったお客様・お取引先様・従業員をはじめとする関係者の皆様方に心より感謝を申し上げます。

明治7年、山口善右衛門は彩雲堂を創業し、和菓子の技術を磨くなかで不昧公の春の茶席菓子「若草」を復活させました。二代目山口善之助、三代目山口恒雄の時代には太平洋戦争を乗り越えました。三代目は事業を拡大する一方で社会的な地位が低かった菓子屋と菓子職人の地位向上に尽力しました。

平成元年に開催された「全国菓子大博覧会」では、松江藩七代藩主松平不昧公ゆかりの和菓子文化と魅力を伝え、松江は菓子処として全国に知られるようになりました。

彩雲堂が創業以来大切にしていることは、不昧公ゆかりの茶の湯の精神、つまり相手を思いやる心です。先日、タイで開催された和菓子イベントで松江流の気軽な茶の湯を紹介いたしました。自分で点てた抹茶を対面の方に飲んでいただく、これだけの事で会場に笑顔が溢れ、お菓子には人々の笑顔をつなぐ力があることを再認識する時間となりました。残念なことに21世紀になっても戦争紛争が絶えませんが、私たちの菓子が少しでも皆様の笑顔につながればと願っております。

これからも社員一同、心を込めてお菓子を作り、心を込めてお菓子をお届けしてまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

株式会社 彩雲堂

所在地：鳥根県松江市天神町124
代表者：代表取締役社長 山口 周平
事業内容：菓子製造・販売



● コーポレートサイト

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

● オンラインショップ（自社 EC サイト）

<https://netshop.saiundo.co.jp/>

● オンラインショップ（楽天市場店）

<https://www.rakuten.ne.jp/gold/saiundo/>

御菓子司

彩雲堂