

ITを活用した在庫管理で顧客満足の上

事業内容

ホテル・レストラン・高級料理店向けの調理道具と器、組立式什器や屋台等の店舗備品、生活雑貨やギフトプレミアムの企画・製造・卸売販売

■ IT導入の目的、ねらい

当社の業務は製造卸売業であり、卸売業にとって在庫の管理は重要である。

そこで、パソコンで商品の在庫管理を行い、取引先からの問い合わせにスピーディな対応ができるようにするために在庫販売管理システムを導入した。

また、一人1パソコンにすることにより、社員全員が会社の情報を共有できることや、ホームページによる商品のPRを目指した。

■ IT導入の経緯

15年程前にオフコンを導入して在庫管理を行っていたが、オフコンの老朽化と在庫管理システムの精度も良くなかったため、平成8年2月にパソコンを使ったシステムに切り替えることとした。

システム開発にあたっては、自前の開発にこだわったが、自社でできないところは委託先ベンダーに作成してもらおうことにした。

そこで、複数のベンダーから見積を取り、さらに聞き取りを行い、最も意欲のある企業と契約した。

また、自社でシステム担当者を1名採用し、システム開発のため展示会、無料セミナー等へ出席させたが、できるだけお金のかからな

い情報収集に努めた。

平成8年11月にオフコンから新システムへの切り替えを実施した。

■ ITの導入状況と費用

開発したシステムの機能としては、在庫販売管理、財務会計管理、仕入管理、人事給与管理であるが、メインは在庫販売管理である。

在庫販売管理システムのハードは3階層型のクライアント・サーバシステムで、クライアントコンピュータとサーバコンピュータで処理を分担するシステムである。検索条件の指定を手元のコンピュータ(クライアント)で行うので入力に対する応答が速い。データベースの検索や管理は、サーバコンピュータのソフトが行う。

導入機器としては、ウインドウズ2000サーバ2台、リナックスサーバ1台、パソコン(ウインドウズ2000プロ)56台、その他にシステム開発委託費がある。

■ IT導入時の問題とその対応策

パソコンを導入する時、社員にパソコンに対する抵抗感があり、覚えようとする意欲がなかった。このため、社内研修により数ヶ月かけてパソコンの基礎(キーボードの説明等)から研修をしていった。最初に女子事務員の研修を行い、順次全社員へと広げていった。

システムを根本的に作り直したため、オフコンから新システムに切り替えた時にオペレーション操作のスピードがダウンしたが、

研修により社員の能力をスキルアップさせ克服していった。

■ IT活用の具体的効果

在庫販売管理システムには、過去7年間の500万件の商品取引データが蓄積されている。取引先からの問い合わせに回答するのに以前は20～30分を要していたが、このシステムでは迅速に回答できるようになり、顧客満足の向上に繋がっている。

具体的には、「A商品の在庫はあるかどうか」、「B商品はいつ出荷し、こちらにはいつ届くか」、「商品名は忘れたが、3年前に当社が購入したあの商品はあるか」といった質問に対し、受話器を持ちながらパソコンを操作して迅速に回答できるようになった。

1分でも、1秒でも早く回答すれば顧客に喜ばれる。特に「商品をいつ発送したか」という問い合わせに対し、「昨日、〇〇運輸で発送しましたので、明日の〇〇時に届きます」という回答をすると顧客に安心してもらえる。



（株）ヤマコーのホームページ

また、ホームページを開設して売りたい商品、売れている商品を情報発信したところ問い合わせがあり、商品をPRすることができた。商品の問い合わせがあると、実際の商談は営業の方で担当しており、ホームページはあくまでも商品のPRを目的としている。

■ 今後のIT関連計画

今後は営業担当者にハンディ端末を持たせ、または、携帯電話から商品問い合わせをさせることにより営業が出先でも迅速に対応できるよう、モバイル化を進めていきたい。

また、セキュリティ対策としてサーバを増設したい。

■ 今後ITを導入する企業へのアドバイス

- ✓ 机上の理論どおりには行かないので、困難を克服する心構えが必要である。
- ✓ 高付加価値を生み出すために、ITを導入するということを認識しておく必要がある。
- ✓ ホームページにより商品情報を発信すれば、今以上に市場は拡大する。

会社名 ヤマコー株式会社
 業種 木製品製造卸売業
 設立年月 昭和48年3月
 資本金 9,565万円
 従業員数 73名
 所在地 恵那郡坂下町坂下377-2
 URL <http://www.yamaco.com/>