

2025.2.19 DX推進セミナー「実務経験から伝える現場のDX」

中小企業の未来を切り拓く！DXで変わる業務効率と働き方改革

～現場で使えるDXツール「Kintone」と「Bカート」導入事例を徹底解説します。～

講師 ㈱ソトバコ 代表取締役 丸山 智大氏



㈱ソトバコ 代表取締役 丸山 智大氏

- ・本日は、私が実務で体験したことについて東京都豊洲市場のトヨイチさんの現場の事例を紹介する中で「DX、本当に必要なのか」を理解していただければと思っています。
- ・まずは、自己紹介から。㈱ソトバコは、2024年12月17日にできたばかりの会社。所在地は福岡市天神となっているがグループの親会社の住所であるため、私自身はモノレールの徳力に住んでいて、「アトミカ」セントシティ7階に事務所がある。「キントーン」は既に3万社が導入しているが、ノーコード、ローコードを使った業務システムの開発に従事している。カラビナテクノロジー(株)は、EC向けWEBサイトの製作を得意とする会社で、有機野菜をECで販売することを得意とするオイシックスグループの会社。私は、福岡県八女市黒木町の出身。長崎の大学を経て、大阪の135年続く繊維専門商社に就職。4年間勤務を経て、26歳で独立。もともとパソコン好き、独学で習得した。カラビナ社の福田代表からお誘いを受け、昨年12月にできたばかりの会社の代表となっている。「キントーン」のポータルを使いやすく、「キントーン」を使っていると、業務アプリを簡単に作れるが、自分の探すエクセルをなかなか見つけられないといったこともよく起こる。

まずは、DXの必要性から

- ・DXは「デジタルで変革する」という意味であるが、アナログ作業をデジタル化するだけでは不十分である。業務の効率化だけでは不十分である。今のリソースを、競争力を高める、組織改正まで高めることである。
- ・人手不足が顕在化しているが、どんな人材の採用でも良いのか？ お客様は専門性を信頼して注文してくれているのに対して、従業員は簡単に転職する時代である。また、私より若い世代はデジタルに囲まれて育った世代である。

- ・非効率な業務を、非コアな業務(競争力に影響を及ぼす部分ではない)にリソースをかける。電話。紙。同じ内容を2度入力するなど。競争力の低下。顧客満足に力を入れられているのか。中小企業では、DXの遅れがこれから加速度的に競争力の格差が広がってくる。紙をデジタル化することで、定量的なコスト削減に。書類を見つける手間、探す手間を無くすることができる。
- ・業務の正確性について。人を中心に業務を行っている、すなわち属人化は、その人がいなくなったら仕事ができないことになる。人が行う作業ではヒューマンエラーは無くならない。デジタル化することで、トラブル対応が少なくなるとともに、今までできなかったことができるようになる。また、クラウドツールは、インターネットがあれば、どこでも働くことが可能になる。このことに、今の若い人は魅力を感じている。

DXをどうやって進めていくのか

- ・㈱豊洲漁商産直市場、通称トヨイチさん。全国から魚を仕入れて寿司屋さん、居酒屋さんへ卸すという会社。
- ・「なぜDXをやろうと思ったのか？」
長野社長は、広告代理店から魚の業界へ。売上の増加とともに、従業員は25名に。業務の非効率率を感じていた。
 - ① システムの老朽化とセキュリティ問題。サーバーでシステム化されていて、自社のサーバーで運用している。保守する人がいない。サポートが切れる。データのバックアップが不安、万が一の時は業務が止まってしまう。魚を取扱うため、水気が多いことから、サーバーのリスクが大であると感じている。
 - ② 業務面。受注業務の担当者が辞めてしまうと、専門用語のわかるベテランが辞めると、継続して注文を受けられなくなる。電話メモを失くしたり、転記ミス(1と7の記入ミスなど)も起こる。LINEで注文を受ける時に転記ミスも起こる。こうしたヒューマンエラーによるトラブル対応に追われることになる。
 - ③ 魚特有のやり方。魚の注文は、一匹単位。納品は、キロ単位。納品書の作成は、ピッキングして計った重量を紙にメモしている。納品書作成

担当は、請求書に転記する作業になる。ヒューマンエラーは無くならない。

こうしたことから、このままでは受注を増やすとトラブルが増えると感じていた。

私が感じた改善すべきポイントは、

- ・受注業務の効率化と、受注業務のデジタル化を進めること。
- ・長野社長からの相談は、「基幹システムの刷新したい」ということであったが、「その前にやるべきことがある」と。

◎ 毎日、100商品の中身が変わること。

- ・その日の商品を12時からシステムに打ち込んで、15時から注文を受けていて、一斉に電話注文が入る。
- ・電話回線8回線で、9回線目の電話はつながらない。～注文を逃すことになっていた。～
- ・電話注文の内容をメモ。入力ミスが出る。メモを失くす。

◎ 毎日、19時以降は電話番に魚の知識を持つ人を配置しているが、1時間に1本程度の注文ペース。絶対に人を配置しないとイケないのか？ さらに23時以降には翌日の注文が入るということであるが。

◎ 『拾い商品』と呼ばれる「市場でいいものがあつたら、買って来て」という注文もあり、これはLINEで注文を受けていて、システムに載っていなかった。ピッキングリストに入れる際に確認するが、「欠品なのに放置されていた」「相手は納品を待っている」「紙を待っている」のだが。タブレット化を勧めた。

⇒ こうしたことの解決には、絶対にECを入れるべきであると提案した。

- ・長野社長からは「豊洲市場でEC化をしているのは、大手の2社だけ。以前に打診したら、2倍3倍の予算であった」と。また「iPad 化は、めちゃくちゃ良い。ただ心配事がある。パソコンを使ったことが無い人、そういった人にも使えるのか？」と。

⇒ そこで「キントーン」と「Bカート」を使ったシステムを提案。「キントーン」は3万社以上が利用していて、信頼性が高い。「Bカート」は、BtoBに特化。クラウドサービスで連携させる。

どこからでも注文できて、コストを抑えられる。セキュリティ高い。レコメンド性も高い。契約しているお客様だけに売りたいという要望にも応えられる。

- ・ECを導入するが、「今までの受注スタイルも続けられるようにしたい」という要望に対しては、電話注文のお客様にも対応。「代理でログイン」「代理で注文入力できる」と。

- ・お客様にとって電話がつかないことは、大きなストレスであること。

- ・ECをやっていることが、若い人には当たり前前の時代が来ること。

- ・「昨今の頃、(この時期には)何を注文していたっけ」といった注文履歴の問い合わせがあるが、お客様は自ら調べられること。また、飲食店の社員は、準備をするのに「(店長が怖くて直接には聞けないが)店長は何を注文したのか」を知りたいという時にも、注文履歴を見ればすぐに分かること。

- ・「キントーン」は、コストを抑えられてセキュリティが高い。カスタマイズできるのが、特長であること。

開発までの経過

- ・最初の2か月間は、設計図を作成。週1回のミーティング。北九州から出張して、タブレットを水で濡れた手袋で押せるのか、など。システム開発は、4か月かかった。去年の8月には導入テスト。9月実施へ。

- ・「キントーン」の良いところは、ノーコードで作れるので、その都度お客様に触ってもらえること。早めに触って見てもらえること。大きなシステム開発では、完成してからしか触ってもらえないので。週1回のミーティングで確認しながら進められることは大きい。

- ・「キントーン」は、毎日の商品情報の登録・更新が3時間以内の短時間でできる。また、今日の案内チラシを作成するため再入力していたが、ボタン一つで印刷できる。誰が使っても同じものができる。

- ・「Bカート」は、自分のパソコン、タブレット、スマホからでも注文でき、写真を見ながら注文できる。

- ・EC注文は、若い人には抵抗ない。アマゾン、楽天などと同じように。

- ・電話で注文する方には、代理でログインして注文にも対応可能である。

- ・在庫引き当て、ボタン一つで発注までできる。発注書の作成までは共通だが、メール、FAXなど仕入先の希望する方法で発注ができる。

- ・配送は、自社直営のトラック便であるが、その日の注文によって配送の片寄りも無くせるようになった。

- ・タブレット化したことにより、「入力ミス」を警告してくれる。規格キロ数も、1匹2キロが標準だと「1匹4キロは重すぎませんか」と警告してくれる。iPad 化したことで、ピッキングの手書き入力も無くなった。

- ・納品書、請求書の月締め処理もエクセルでの出力がボタン一つでできる。

・一番大きな効果は、電話番号が圧縮されたこと。23時からの夜間は「不在」に。EC注文のメリットをお客様へお伝えして、15時から16時の間はEC専用の受付時間とし、16時から電話でも受付することにしたことで、EC化を促進できた。

導入の効果

- ・業務効率化の8割は、EC化によるもの。
- ・客単価も上がり、売上も増加した。
- ・社員の働きやすさを実現。若い人がイキイキとなった。育児休暇も取れるようになっている。
- ・長野社長からは、「YouTube」を見て欲しいと言われている。

まとめ

- ・コストに合った効果、コスト以上の効果が出ている。
- ・DXするからには、業務フローを変えられるところは、見直していただきたい。
- ・国や自治体、特に北九州市では「DX補助金」も用意されているので、活用できる。

- ・トップがどれだけ皆を巻き込めるか。トップダウンでは成功しない。ITパートナー選びは大切である。トヨイチさんの場合、魚の業界を知っているパートナーであるか。基幹システム切り替えに当たり、どれだけ「オフラインでサポートしてもらえるか」など、現場の協力、現場教育を進めながら行ってきた。
- ・最後にお知らせですが、このシステムをパッケージ化する予定です。属人化、システム老朽化を何とかしたいという方は、今後の展開にご期待下さい。ご清聴ありがとうございました。



セミナー風景