

株式会社伊藤久右衛門

事例紹介

売上・在庫、予実績などの分析にDr.Sum EAを採用 情報活用による“数字の文化”が根つき、データから顧客の購買ストーリーを発見

株式会社伊藤久右衛門（以下、伊藤久右衛門）は、京都府宇治市に2店舗を構えるほか、カタログによる通信販売やインターネットによるWeb販売により、宇治茶や抹茶スイーツの製造・販売を展開している。業務の効率化と顧客満足度の向上を目指し、Dr.Sum EAを導入。売上や在庫の状況を容易に把握できる仕組みを実現することで、会社全体に“数字の文化”が根つき、社員自らデータを業務に活かすようになった。また、データから顧客の購買ストーリーを予測・発見することにも役立てている。

✓ 課題

- 受注処理、在庫計算、データ抽出のピークタイムが重なり基幹システムに負荷
- データ抽出、集計業務がシステム担当に集中。運用できる情報に限界があった
- 集中や負荷で発生している機会損失、属人業務、情報未活用などの問題排除

✓ 導入ポイント

- Dr.Sum EAに計算、抽出が必要な業務を集約することで基幹システムの負荷を軽減
- ブラウザやExcelで専門知識がなくともデータを扱える容易な操作性
- Dr.Sum EA Connectによるデータの自動更新でシステム部門の作業負荷軽減

✓ 導入効果

- 受注処理、在庫計算のピークタイムに発生していた機会損失、時間ロスが解決。在庫計算による受注処理への影響がなくなり、コントロールの精度も飛躍的に向上
- 外部倉庫と連携し、品質管理の向上を目指した在庫管理の仕組みを新たに構築。商品管理に関するリスクヘッジや人的作業がなくなり、業務として大幅に改善
- 自分本位の情報活用ができることで、数字文化が根づいた。自ら現状を把握し、理想とする顧客の未来をつくる基準が明確に。顧客の購買分析精度が向上し、売上UPの要因の1つに

Company Profile

宇治茶
伊藤久右衛門
京都

株式会社伊藤久右衛門

設立 : 1832年

所在地 : 京都府宇治市

事業内容 : 宇治茶および抹茶スイーツの製造・販売、直営店舗の企画開発・運営を事業として展開

URL : <http://www.itohkyuemon.co.jp/>

Interview



経営企画部 部長
広瀬 稔治氏

Surprise!

Dr.Sum EA導入後の驚きの声!

Before

「基幹システムにすべての業務を集約。受注処理や在庫計算、予実管理などを行っていましたが、ピークタイムが各部署で重なりデータ抽出や処理を行うと、システム全体に負荷がかかり、関係している業務が止まってしまうリスクがありました」

After

「Dr.Sum EAの導入より、計算や抽出が必要な業務を基幹システムから切り分け、特に在庫計算の高速化が実現。処理の遅れによるプレやズレを飛躍的に改善。また販売部門においては、自由に分析が可能になったことで、目の前のデータを基準として理想の購買ストーリーを創り出す文化ができました。これにより購買分析の精度が向上し、継続して売上も伸びています。最大の効果は社内にデータを活用する“数字の文化”が根つき、組織の在り方が変わったことです」

江戸後期創業の抹茶の老舗 IT活用で顧客満足度を向上

江戸後期の1832年（天保3年）に初代伊藤常右衛門が創業し、1952年に設立された京都宇治茶の老舗である伊藤久右衛門。現在、京都府宇治市に2店舗を構え、宇治茶や抹茶スイーツの製造・販売を展開するほか、カタログによる通信販売、インターネットを活用したWeb販売にも注力している。

また2012年8月4日より、新たに菓子工房を併設し、今まで以上に宇治茶の可能性を広げる企画開発を積極的に行っている。伊藤久右衛門のサブブランドとして、本格西洋菓子の新ブランド「茶菓職人（ちゃかしょくにん） ITOHKYUEMON KYOTO」を立ち上げ、抹茶を使った西洋菓子の販売を開始している。

これまで伊藤久右衛門では、基幹システムから売上や在庫、品質管理などの情報を抽出して分析することで製品の開発から製造、販売を行ってきた。しかし、各部署の業務においてピークタイム時にシステム処理が遅れ、業務がストップする問題が多発。そこでDr.Sum EAを導入。商品ごとの売上集計や在庫計算、予算実績管理などの集計、分析、調査できる新たな情報基盤を構築した。

基幹システムのデータ抽出が ほかの業務に大きな影響を

伊藤久右衛門では、データベース（DB）ソフトウェアを使用して、独自開発した基幹システムで、売上情報や在庫情報、顧客情報などが管理されており、全社員が業務の中心として運用していた。しかし基幹システムからデータを抽出し、集

計処理を行うと、システム全体に大きな負荷がかかり、関連業務が止まってしまうという課題を抱えていた。

また当初はシステム担当者が不足していることから、受注処理と在庫計算が重なるピーク時には、座席を離れられないくらい作業負荷が増大することも課題のひとつだった。経営企画部部長である広瀬雅治氏は、「制約の中で動いていても効率が悪く、本来のポテンシャルではない。まずはボトルネックになっている売上、購買在庫データなどを抽出・集計するための機能を、基幹システムから独立させることからスタートしました」と話す。

データの抽出・集計のための基盤として、Dr.Sum EAを採用。2010年より導入作業を開始し、約半年でシステムを構築し、運用を開始。基幹システム、POSシステム、購買在庫情報、外部倉庫／品質管理情報、お客様アンケート、アタックリストの6つのデータをDr.Sum EAに集約し、経営企画からWeb／店舗販売、商品開発／管理、受注／出荷管理まで、すべての部門の担当者がWebブラウザやMicrosoft Excelなどを利用して、必要な情報の集計、分析、調査をしている。

導入製品・サービス

Dr.Sum EA

大容量のデータを部署間や会社規模で集計分析するための多次元高速集計検索エンジン。集計・検索、レポート生成、データ統合・更新などの機能を、目的に合わせて優れたコストパフォーマンスで実現する。

Dr.Sum EA Datalizer for Web

業務上必要としている定型レポートやデータ検索画面を、ノンプログラミングで手軽に作成・登録可能。見たいレポートメニューをクリックするだけで、誰もが簡単にデータを取得できるため、情報を素早くビジネスに生かせる。

Dr.Sum EA Datalizer for Excel

Dr.Sum EAデータベースエンジンからの集計データをビジネスシーンで使い慣れたExcel上で集計することが可能。利用者の目的に応じて、自由な集計からレポート作成、さらに高度なOLAP分析まで幅広く対応できる。

Dr.Sum EA Connect

CRMやERP、メールサーバーなど、企業内にあるさまざまなデータソースから分析やレポート作成のための最適なデータ変換を実行。Dr.Sum EAデータベースエンジンにインポートし、さらにデータ更新処理の自動運用を実現する。

広瀬氏は、「Dr.Sum EAには、過去3年分のデータが登録されています。基本的には、基幹システムから前日分の売上情報を1日1回Dr.Sum EAに取り込みます。またお客様アンケートは随時、アタックリストはカタログ発行のタイミング、購買在庫情報や外部倉庫／品質管理情報は1日1回、Dr.Sum EAに自動更新しています」と話している。

Dr.Sum EAでデータ分析システムを構築 分析精度の向上や作業負荷の軽減を実現

基幹システムでは他の業務に影響を及ぼすことから、1日に1回の在庫データの更新が限界であった。しかしDr.Sum EAを導入したことで、担当者の必要に応じて在庫データの更新が可能になっている。また、基幹システムの負荷が大幅に軽減され、受注処理と出荷処理が重なるピーク時にもストレスなく作業ができるようになった。

広瀬氏は、Dr.Sum EAの導入効果を次のように語る。「以前は売上を調べるだけでも、場合によってはシステム担当者に依頼をしていました。しかしDr.Sum EA Datalizer for Webを使って十数種類の売上帳票を作成したことで、集中していたシステム担当者へのデータ依頼をほぼゼロにすることに成功しました」

またこれまでできなかった顧客マスタをDr.Sum EAで生成し、Dr.Sum EA Datalizer for Excelを使用し分析ができるようになっていく。たとえば、どの商品をどの顧客が何回購入しているかといった一覧表を作成し、社内に共有することでDr.Sum EAの有効性を社内に広く認知することができた。

新卒の社員研修では、Dr.Sum EAを使用して売上報告書などを作成する課題を実施。社内でも部署別に1時間程度のExcel講座を実施するなど、Dr.Sum EAを操作できる人材の育成

にも取り組んでいる。これにより、入社2年目の若い社員がDr.Sum EAを使用して、会社の重要な資料を作成できるまでに成長している。

「Dr.Sum EAは操作性が高く、売上や在庫の状況を把握するためのレポートを数分で作成できるので、システムに詳しくなくても新卒の社員もゲーム感覚で楽しく利用しているようです。また社内研修の要請もあって、私が講師になり実施しています。現在では、「こんなことはできないのか？」という問い合わせも増えてきました」と広瀬氏は話す。

さらに品質管理では外部倉庫のデータをDr.Sum EA Connectで自動的にDr.Sum EAに更新している。広瀬氏は、「これにより商品管理業務における大きなリスクヘッジが実現しました。以前は属人的な業務であったので管理がうまくいかず、経営層から改善を要求されていました。また倉庫とのやりとりもデータを活用することで効率化できました」と語る。

そのほか店舗で販売されている商品には、携帯でQRコードを読み取って答えるアンケートが封入されており、この結果もDr.Sum EA Connectで自動的に更新される。広瀬氏は、「お客様からのフィードバックで、店頭の担当者のモチベーションも向上しました。Dr.Sum EA Connectにより、データ収集の幅が大幅に拡大しています」と思わぬ効果も実感しているようだ。

広瀬氏は、「Dr.Sum EAにより、目の前のデータを基準として理想の購買ストーリーを創り出す文化ができました。これによりお客様の購買分析の精度は確実に上がっています。Dr.Sum EAの導入だけが理由ではありませんが、継続して売上も伸びています。Dr.Sum EAを導入した最大の効果は、社内にデータを活用する“数字の文化”が根づいたことです」と力強く語ってくれた。

