

株式会社 ECO FOOD SYSTEM

「NetSuite は、顧客管理、会計、販売が一緒になっているところがいいです。すべての業務がひとつのアプリケーションで実現するので、オペレーターの売上げ効率が以前に比べて 40%ほどアップしました。」

事業内容：

輸入肉の B2B 通販事業

- ✚ 所在地：東京都江戸川区
- ✚ 業種：流通業・卸業・通信販売業
- ✚ 従業員規模：8名
- ✚ 代表取締役
梁 廣徳
- ✚ カタログ



課題：

- ✚ 顧客管理、購買管理、在庫管理、会計それぞれに、別々のアプリケーションを使っていたため、データの引き継ぎや入力作業が煩雑になっていた
- ✚ 個別の業務の集計管理を手作業で対応していたため、効率が悪く、自社のビジネスに集中できなかった
- ✚ セールスフォースを導入したが、納品書印刷や在庫管理が出来なかった

導入の背景：

株式会社 ECO FOOD SYSTEM 様は、国内の飲食店、焼肉店向けに、輸入肉のカタログによる通信販売事業を展開されています。

一般的な食肉卸事業者とは異なり、日本全国の小規模飲食店や焼肉店をターゲットに、輸入肉をダイレクトに卸されています。また、商品の配送には、既存の宅配便事業者のサービスを採用されています。



このように、ECO FOOD SYSTEM では、直販による流通コストの削減と、独自の流通チャンネルによって、食肉卸業界において、新たなビジネスモデルを確立されました。NetSuite は、このビジネスモデルの競争力を高めるための IT 基盤として、活用されています。

代表取締役社長 梁 廣徳 氏

輸入肉の B2B 通販事業というビジネスモデルを確立

NetSuite 導入の効果

- ✚ 売上げ効率が、以前に比べて 40% 程度向上した
- ✚ データ入力を最小限に抑え、業務効率が向上した
- ✚ リアルタイムにビジネスの進捗が確認できるようになった
- ✚ スピーディーで柔軟な顧客対応が実現した

会社概要と、導入の背景

ECO FOOD SYSTEM は、カタログによる通信販売により、輸入肉を小規模飲食店ならびに、焼肉店向けにダイレクトに卸されています。

一般的に、日本の食肉卸業界では、輸入された後、地域ごとに複数の卸事業者を経て、それぞれの店舗に卸されるため、最終的な卸価格が高くなってしまい



「同じメーカーさんがつくったプログラムでも、顧客管理ソフト、販売管理ソフト、会計ソフトは、全く別のものです。正直なところ、それぞれの業務ごとに、別々のアプリケーションを使うのは、とても面倒でした。ビジネスにおいて、大事なものは数字ですので、必要最小限の入力作業で済ませたいと考えていました。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
 株式会社 ECO FOOD SYSTEM

ます。また、取引も時価でおこなわれるため、卸価格は日々変動します。これに対して、ECO FOOD SYSTEM では、輸入という最初の卸の後、ダイレクトに店舗に販売するため、中間マージンを最小限に抑え、競争力の高い価格設定を実現しています。さらに、店舗向けの卸価格を1カ月毎に公表することで、価格の透明性を担保しています。

代表取締役のヤン氏は自社のビジネスについて次のように語ります。

「私たちのビジネスでは、スピードがすべてを決定します。食料品を扱っているという観点からも、スピードは絶対に欠かせません。肉は出来るだけ早く、顧客の元へ届けなければなりません。さらに、顧客からの注文や問い合わせにも、可能な限りスピーディに対応するようにしています。生鮮食料品を扱うビジネスでは、あらゆる側面で、スピードを維持しなければならないのです。顧客からの注文をスムーズに処理し、直ちに配送する。効率的なバックオフィス業務が、競争力のある価格と、顧客へのサービスを支えるのです。」

課題と導入後の効果：

NetSuite 導入前の課題

代表取締役のヤン氏は、ECO FOOD SYSTEM の設立前から、様々なパッケージソフトや SaaS サービスが使われており、業務ごとに個別の専用アプリケーションを使わざるを得ない状況に不満を感じられていました。

「今まで、数多くのシステムやパッケージソフトを使ってきました。弥生、会計王、PCA、セールスフォース、顧客王など、いろいろ使ってきました。ここで問題だったのは、それぞれが別々のアプリケーションだったということです。同じメーカーさんがつくったプログラムでも、顧客管理ソフト、販売管理ソフト、会計ソフトは、全く別のものです。データをファイルで引き継いだり、新たな入力作業が発生したりと、トータルで見た場合、必ずしも、最適なソリューションとは言えませんでした。さらに、会計では、税理士さんとのやりとりもあるので、TKC も使っていました。正直なところ、それぞれの業務



「以前は、セールフォースを使っていましたが、多くの問題を抱えていました。在庫管理ができないというのがありますが、特に、納品書の印刷ができなくて困りました。もちろんカスタマイズの自由度は高いので、いろいろ試してみましたが、結局はCRMですので、スピード経営を実現するには、十分ではありませんでした。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
株式会社ECO FOOD SYSTEM

ごとに、別々のアプリケーションを使うのは、とても面倒でした。ビジネスにおいて、大事なものは数字ですので、必要最小限の入力作業で済ませたいと考えていました。」

NetSuite の選定

「理想的なシステムのイメージは、私の頭の中にありました。それぞれの業務の効率化のためだけでなく、在庫管理と会計も含めた統合されたシステムがあればいいと考えていました。」

NetSuite を選択した理由について、ヤン氏は次のように語ります。

「NetSuite の前は、セールフォースを使っていましたが、多くの問題を抱えていました。在庫管理ができないというのがありますが、特に、納品書の印刷ができなくて困りました。もちろんカスタマイズの自由度は高いので、いろいろ試してみましたが、結局はCRMですので、スピード経営を実現するには、十分ではありませんでした。セールスフォース以外では、スクラッチでの開発もおこないました。これは、私が考えたものでしたが、CRM、販売、会計を合わせたシステムでした。最終的には、NetSuite を使うか、このスクラッチで開発したものを使うか迷ったんですが、NetSuite の方が機能が多かったので、導入を決定しました。大事なことは、業務に必要なことを最小限でおこなえるということでした。NetSuite の情報については、セールスフォースの解約を決めた際に、関連ニュースをウェブサイトで偶然見つけて、在庫管理や財務会計もできるというところに興味を持ちました。CRM だけでは、私たちの目指すスピード経営は実現できません。」

SaaS/クラウドの導入に関してヤン氏は次のように語ります。

「SaaS/クラウド型にシステムを移管する抵抗はありませんでした。銀行とお金を預けるのと同じ感覚だと思います。自宅のタンスにお金を貯めていると盗まれる可能性がありますよね。ビジネスで大事なことは、システムを使うことなんです。システムをつくることではありません。」



「NetSuite のいいところは、顧客管理、販売、会計が一緒になっているところ。おかげで、システム上での入力のステップが最小限で済みます。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
株式会社 ECO FOOD SYSTEM

NetSuite の導入

ECO FOOD SYSTEM は、NetSuite の導入の際に、すべて内製で対応されています。さらに、2ヶ月弱という短期間で、導入を完了されました。

「導入を急いだ理由は、以前、使っていたセールスフォースのライセンス契約が切れたというのがあります。ただ、大事なことは、時間をかけて完璧なシステムをつくることではないんです。私たちにとって、一番大事なのは、イメージ通りの業務ができるかどうかなんです。自分たちでシステムを使って何をやりたいかは、分かっていますので、そのイメージに近づくために、使い込んでいくというのが、結果として短期間での導入に繋がったと思います。もちろん、NetSuite の場合、基本的な機能はすべてデフォルトで揃っていたので、日々の業務を進めつつ、トライ&エラーでシステムを組み上げるというのが、適していたとも言えます。」

NetSuite 導入後の活用

ECO FOOD SYSTEM が評価するのは、すべての業務が、ひとつのアプリケーションで統合されているところです。特に販売と会計が一緒になっているところを高く評価されています。

「NetSuite のいいところは、顧客管理、販売、会計が一緒になっているところ。おかげで、システム上での入力のステップが最小限で済みます。わたしたちのスタッフは、NetSuite に入力するだけです。データの引き継ぎもないので、スタッフがストレスを溜めることもありません。これにより、業務全体の効率が大幅に上がりました。ビジネスで大事なのは数字ですので、我々は最小限の入力だけで済むというのが、とてもいいです。」

また、ECO FOOD SYSTEM は、業務の効率化だけでなく、ダッシュボードによるレポート機能も積極的に活用されています。



「NetSuite の在庫機能は特に優れています。今まで、私が使ってきたなかで、このレベルのプログラムは見たことがありません。特に、再発注ポイントの機能がとてもいいです。適性在庫を実現するプログラムはよくありますが、再発注ポイントを実現するものは、ほとんどありません。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
株式会社 ECO FOOD SYSTEM

「日々の業務でデータ入力するだけで、ダッシュボードに集計結果を表示してくれる機能は、とてもいいです。何が起きているのかが一目で分かります。今は、毎日、ダッシュボードをチェックして、進捗を確認しています。注文件数、売上げ目標に対する達成度、顧客の状況、在庫の状況などをリアルタイムにチェックし、それぞれの対応策を瞬時に判断できるようになりました。」

しかしながら、ヤン氏が、最も評価するのは、NetSuite の在庫管理機能です。特に、「再発注ポイント」の機能について評価されています。

「私たちのビジネスでは、精肉を扱うので、1個仕入れて1個販売というものではありません。箱も種類も違えば、箱の重量も違うので、普通の商品管理より少し難しくなります。NetSuite の在庫機能は特に優れています。今まで、私が使ってきたなかで、このレベルのプログラムは見たことがありません。特に、再発注ポイントの機能がとてもいいです。適性在庫を実現するプログラムはよくありますが、再発注ポイントを実現するものは、ほとんどありません。しかも、計算は NetSuite がやってくれるので、アイテムを選んで、再発注ポイントを選ぶだけで済むというのがとてもいいです。そのまま、発注書も作成できますし、印刷したり、Eメールで送ったり、ファックスしたりもできる。仕入れ先が増える場合に、最も重宝します。」



代表取締役社長 梁 廣徳 氏のダッシュボード



「ビジネスにおいて重要なことは、データ入力、ファイル連携、データ集計などの作業をおこなうことではありません。重要なのは、顧客によりよいサービスを提供することで、競争力を高めることなのです。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
株式会社 ECO FOOD SYSTEM

NetSuite 導入後の効果

ヤン氏は、NetSuite の採用によって、よりビジネスに集中できる環境が整ったと話しています。

「ビジネスにおいて重要なことは、データ入力、ファイル連携、データ集計などの作業をおこなうことではありません。重要なのは、顧客によりよいサービスを提供することで、競争力を高めることなのです。」

NetSuite は、フロント業務、バックオフィス業務に必要な機能が、ほとんど揃っており、自社のビジネスに合わせて、必要な機能を使うだけで済みます。ヤン氏は、「わたしたちは、必要な機能を使うだけなので、余計な作業が少なくなり、ビジネスそのものに集中できるようになった」と語っています。

NetSuite 導入以前から、ヤン氏は、具体的な「スピード経営」のイメージを持たれていました。それは、すべてのスタッフが、単調な作業から開放されて、純粹にビジネスに集中できる環境をつくることでした。そのひとつの例として、ECO FOOD SYSTEM では、顧客からの注文を受けて対応するオペレーターに多くの裁量権が与えられています。オペレーターが、顧客からリクエストにダイレクトにレスポンスできる権限を有しているため、対応がスピーディーになり、結果として、顧客満足度の向上から、リピーター定着へと貢献しています。

また、NetSuite 導入の客観的な効果としては、業務効率の向上によって、オペレーターが処理できる売上げが 40%程度増えたと話しています。また、NetSuite は、ネットワークがあればどこからでもアクセスできるため、外出時であっても、いつでもすぐにダッシュボードをチェックして、ビジネスの進捗を確認されています。このダッシュボードは、使用するスタッフの業務に応じて、表示させる情報をカスタマイズできるため、それぞれのオペレーターは、顧客情報にアクセスしやすい専用のダッシュボードを使っており、スピーディーな顧客対応を実現しています。

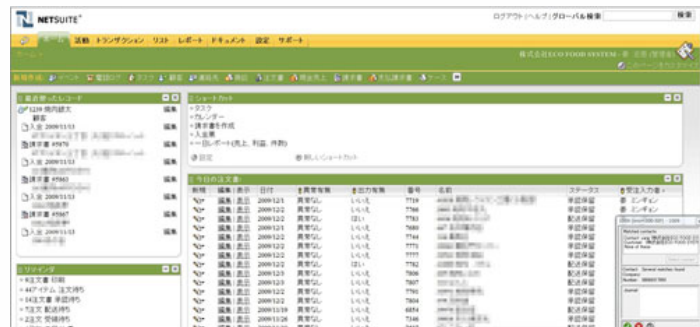
「オペレーターの売上げ効率が以前に比べて40%ほどアップしました。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
 株式会社ECO FOOD SYSTEM

導入効果：

ヤン氏によると、NetSuite によって主に、以下の無形、有形効果が得られたと結論付けられました。

- オペレーターが処理できる売上げ効率が、以前に比べて40%程度向上した
- 顧客管理、購買管理、在庫管理、会計が、ひとつのアプリケーションに統合されたため、データ入力を最小限に抑え、業務効率が向上した
- ダッシュボードを活用することで、売上げ目標に対する達成度、顧客の状況、在庫の状況などをリアルタイムにチェックし、それぞれの対応策を瞬時に判断できるようになった
- オペレーターについても、ダッシュボードを活用することで、瞬時に顧客情報にアクセスし、スピーディーで柔軟な顧客対応が実現できるようになった




Order No.	Date	Status	Amount
2009121	2009/12/1	Completed	1,518
2009122	2009/12/2	Completed	1,518
2009123	2009/12/3	Completed	1,518
2009124	2009/12/4	Completed	1,518
2009125	2009/12/5	Completed	1,518
2009126	2009/12/6	Completed	1,518
2009127	2009/12/7	Completed	1,518
2009128	2009/12/8	Completed	1,518
2009129	2009/12/9	Completed	1,518
2009130	2009/12/10	Completed	1,518



Order No.	Date	Status	Amount
2009131	2009/12/11	Completed	1,518
2009132	2009/12/12	Completed	1,518
2009133	2009/12/13	Completed	1,518
2009134	2009/12/14	Completed	1,518
2009135	2009/12/15	Completed	1,518
2009136	2009/12/16	Completed	1,518
2009137	2009/12/17	Completed	1,518
2009138	2009/12/18	Completed	1,518
2009139	2009/12/19	Completed	1,518
2009140	2009/12/20	Completed	1,518

注文を受けるオペレーターのダッシュボード



「創業より実践してきた”スピード”による差別化で、サービスを充実させ、会社としても競争力を高めていきたいと思ひます。」

代表取締役社長 梁 廣徳氏
株式会社ECO FOOD SYSTEM

今後、NetSuite に期待すること

ECO FOOD SYSTEM が確立した B2B の食肉通販事業というビジネスモデルは、現在、食肉卸業界でも注目されています。複数の同業者の市場参入が予想されるなか、ECO FOOD SYSTEM では、現在、肉だけでなく、野菜、飲料、その他食材など、焼肉店に必要なアイテムを多数、揃えることで、様々な顧客ニーズを吸収できる体制を整えられています。

「わたくしたちのビジネスモデルに興味を示している企業さんは、いくつかあります。大手のメーカーさんも参入を狙っているという話も聞いています。わたくしたちは、創業より実践してきた”スピード”による差別化で、サービスを充実させ、会社としても競争力を高めていきたいと思ひます。」

今後、NetSuite に期待することについて、ヤン氏は次のように述べています。

「配送処理機能も完全に統合されるといいですね。現在でも、カスタマイズによって、送り状用のデータのエクスポートまで実現していますが、佐川さんやヤマトさんの配送処理とシームレスに繋いで、ステータスをリアルタイムで確認できるようになると便利だす。他には、NetSuite の iPhone 用アプリがリリースされましたが、こちらのバージョンアップに期待しています。現在でも、データの閲覧はできますので、外出先でも、出張先でも、すぐにビジネスの進捗を把握することができます。iPhone から、注文や在庫の処理ができると、もっとよくなると思ひます。例えば、倉庫のスタッフにも、iPhone を持たせるだけで済みますから。また、Google のサービスと、スムーズ連動できるといいですね。こちらもカスタマイズで対応できると思ひますが、Gmail、Google Calendar、Google Docs と簡単に連動できると、とても便利だす。」