

株式会社アイチフーズ

札幌市豊平区の株式会社アイチフーズは、弁当の「BENTOSS」や定食屋「Jinbei」で、札幌市を中心に道内消費者に親しまれている。同社では仕出しなどの予約弁当事業や、年末に数千件の注文が入るおせち事業、新たに開始する配食事業において、顧客情報の管理を改善・効率化するため、市内IT企業の株式会社アイパスに依頼し、新たなシステムの構築を図った。

顧客情報管理・請求システムの新規導入プロジェクト

配食事業のスタートで増える個人情報の管理

これまでは顧客情報の管理・蓄積を、紙をベースとした手作業で行っていたため、例えば、1カ月で数百件の注文が入る仕出し弁当や会議用弁当の受注時に請求書の発行ミスなどが起こっていた。また、予約弁当事業では、本部で受けた注文を店舗に伝達し、店内で弁当を調理し配達する流れになっており、注文の変更などが発生するたびに、その情報を本部から店舗へファックスで送信する手間がかかっていた。

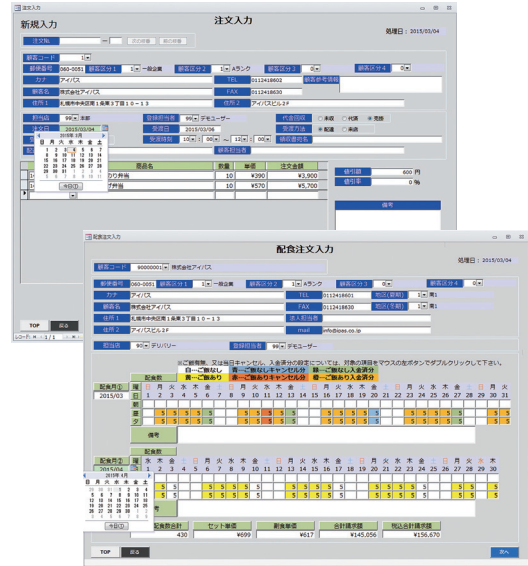
手作業による問題を回避する必要性にさらに迫られることとなったのが、平成25年4月新規事業のスタートだった。ひとり暮らしの高齢者の増加などを背景に将来性を捉えて、配食事業を開始したのだ。配食事業では、全てが自宅等への配達となるため、個人情報も従来より大量に増えることが想定されることから、事業の開始をきっかけに、同社では顧客情報の蓄積と管理の改善に本格的に着手したいと考えていた。そのようななか、札幌市のIT活用促進事業費補助金を知り、以前からIT面でのサポートを受けていた株式会社アイパスに情報管理のシステム構築を依頼することとなった。

システムのクラウド化やタブレット端末も視野に

12の直営店それぞれで管理している注文・顧客情報の一元化に向け、アイパスではコンピュータに不慣れな従業員でも抵抗なく使えるように、入力作業を少なくし、画面で選択できるシステムを構築した。また、大量の個人情報が蓄積されることになるため、外部侵入を防ぐなど、セキュリティ面にも万全を期した。

システムは約半年の作業で構築されたが、パート従業員が入力を行うことの多い「おせち事業」では、大きなトラブルもなく作業が進み、「管理しやすい」という現場の声が上がってきている。配食事業では、請求書の発行と顧客一人一人の月間スケジュールデータが連動するようになり、請求書の発行が正確になるとともに作業の軽減が大幅に進んだ。さらに、予約弁当事業では、従来はファックスでやり取りしていた情報が、本部と店舗においてリアルタイムで確認できるようになり、作業の効率化が図られた。

今後は、より多くの店舗で使えるようにシステムのクラウド化（インターネットを経由したシステムの社内共有化）を図ることや、バックヤードに行かずとも、その場で入力が可能なタブレット端末の活用等を視野に入れ、さらに発展させていくことを計画している。



注文入力のイメージ



「特注」の弁当

新商品の開発やDMなど販売戦略への活用も

(株)アイチフーズ 取締役
社長室長 野澤 健



顧客情報が蓄積され、きちんと管理できるようになったことで、予約弁当事業では売れる商品の傾向が分かるようになり、そこから新商品を開発するよう動き出しています。また、昨年末に初めて「おせち事業」の受注データを入力したので、今年からはそのデータをDMなどに活用しようと考えています。

業績アップにつながるシステム構築が最終着地点です

株式会社アイパス 札幌営業本部
システム営業部 営業課課長 古屋 直樹



現場のどなたが見ても分かりやすく、触って使いやすいことが、システム構築上で最も重要です。ユーザーと意見交換しながら最終的な着地点を見出し、つくり上げていくのが我々の役割。システムが拡張され、店舗数も増えて、業績アップにつながることを目指してシステム構築にあたりました。

会社情報

- 株式会社アイチフーズ
- 所在地 / 札幌市豊平区平岸1条2丁目4-7
- TEL / 011-816-6211・FAX / 011-816-6210
- 代表者 / 代表取締役社長 森谷 明弘 ●設立 / 昭和56年11月
- 従業員 / 220名(パート・アルバイト含)
- URL / <http://bentoss.co.jp/>