

株式会社チャンピオン

対象類型：商圏拡大、独自性・独創性の発揮、顧客満足度の向上、IT利活用(I)、サービス提供プロセスの改善、IT利活用(II)

事業類型：一般型／試作開発+設備投資

8

事業名 ホームセンター、ガソリンスタンド、車検場の複合経営における一括管理システムの開発

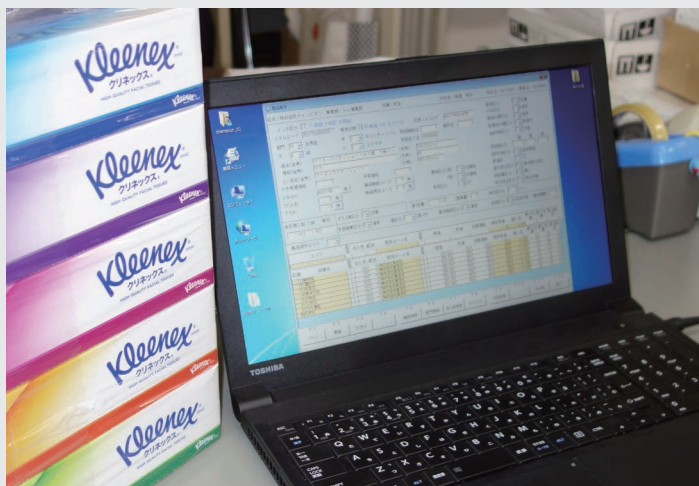
クラウドを利用した店舗管理システム 自動発注で合理化。空いた時間はお客様サービスに徹する。

事業の背景・目的

当社はホームセンター、ガソリンスタンド、車検場を含めた複合経営を展開しているが、従来、各店舗の顧客情報を共有化していなかったために、顧客サービスがバラバラになっていた懸念があった。また従来、商品の発注業務はFAX等による伝票ベースで行っていたが、発注先によりフォーマットが異なるため作成に手間がかかり、商品アイテム数が増えるにつれ、この発注システムでは管理が難しくなっていた。そこで本事業により、複合経営の強みを生かした競争力強化と経営の合理化を図るため、日本DIY協会と一体となって開発したシステムの導入により、顧客管理の一元化と商品の受発注管理の合理化を図った。

事業内容

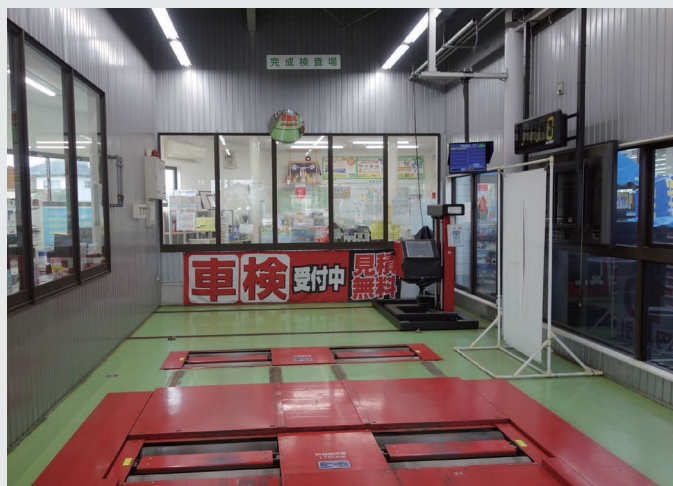
店舗管理システムを導入し、日本DIY協会と一体となり日時決算、単品在庫管理、自動発注システムを開発した。また、クラウドを用いた商品の一括受発注システムを採用し、プロバイダーの受発注業務支援ASPを活用して自社に適合したシステムの構築を行った。これにより、クラウドと自動的に連携する日本DIY協会の電子交換システム(EDI)の利用が可能になり、発注システムを変更することで、受発注業務、決済業務などの省力化、効率化が図られた。また、納品データを活用した検品業務の削減、受領・支払データの提供により業務効率が向上した。在庫照会や納品照会もリアルタイムで処理され、店舗の管理業務が迅速化した。



▲店舗管理システム。自動発注対応。顧客管理の一元化と受発注業務の合理化を実現



▲ハンディ受発注端末。売り場に並ぶ約8万点の商品データに瞬時に対応する。



▲ホームセンターに併設された自動車整備指定工場



▲ガソリンスタンド

事業の成果

新システムが稼働したことで発注業務が自動化され、従業員が費やす時間が従来の週32時間から0時間と大幅に短縮された。これにより、顧客対応時間が確保され、顧客ニーズに対応した商品企画に充当することで、来店頻度の向上や顧客満足度の向上に生かすことができるようになった。また、財務指標となる各種帳票類が、従来概ね締日から4、5日後に提出されていたが、締日翌日に提出されるようになり、決裁時間が大幅に短縮され、店舗管理、店舗施策が迅速化された。さらに、ホームセンター、ガソリンスタンド、車検場と異なる営業形態、取扱商品の店舗システムをクラウド利用で集約することにより、統一した経営指標の作成が瞬時に行え、店舗施策のスピードアップが実現された。

今後の展望

クラウドを利用した店舗管理システムの導入により、ホームセンター、ガソリンスタンド、車検整備事業を一体化した店舗管理、顧客管理の一元化を行うことで、より顧客属性に基づく個別の顧客対応、サービスを提供する。また、中山間地の高齢者等、買い物にご来店できない方への対応として、テレビ電話を介して当社スタッフとお客様を結び、自由に買い物を楽しんでもいただけるサービスを試験運用している。さらに、ホームセンターで購入いただいた資材を用いて生産された農産物等を地域の農家から仕入れて販売し、相互の循環を図る試みなど、実店舗としてのあるべき姿、良さを生かす取り組みを今後も試行錯誤しながら進めていく。

株式会社チャンピオン

- 代表者: 高橋 芳秋
- 設立年: 昭和54年
- 資本金: 4800万円
- 従業員: 70名
- 住所: 山形県酒田市四ツ興野430
- TEL: 0234-23-1333 FAX: 0234-26-1339
- URL: <https://www.champion.co.jp>
- e-mail: y-takahashi@champion.co.jp



デジタル買物支援サービスを試験運用

■業務内容

ホームセンター(カー用品・日用品・工具・金物・園芸用品・住宅設備器具などDIY用品を提供する小売業)。山形県内に4店舗(酒田店、鶴岡店、余目店、寒河江店)。内、酒田店、鶴岡店には自動車整備指定工場、ガソリンスタンドを併設し、自動車でお来店するお客様の利便性向上に努めている。