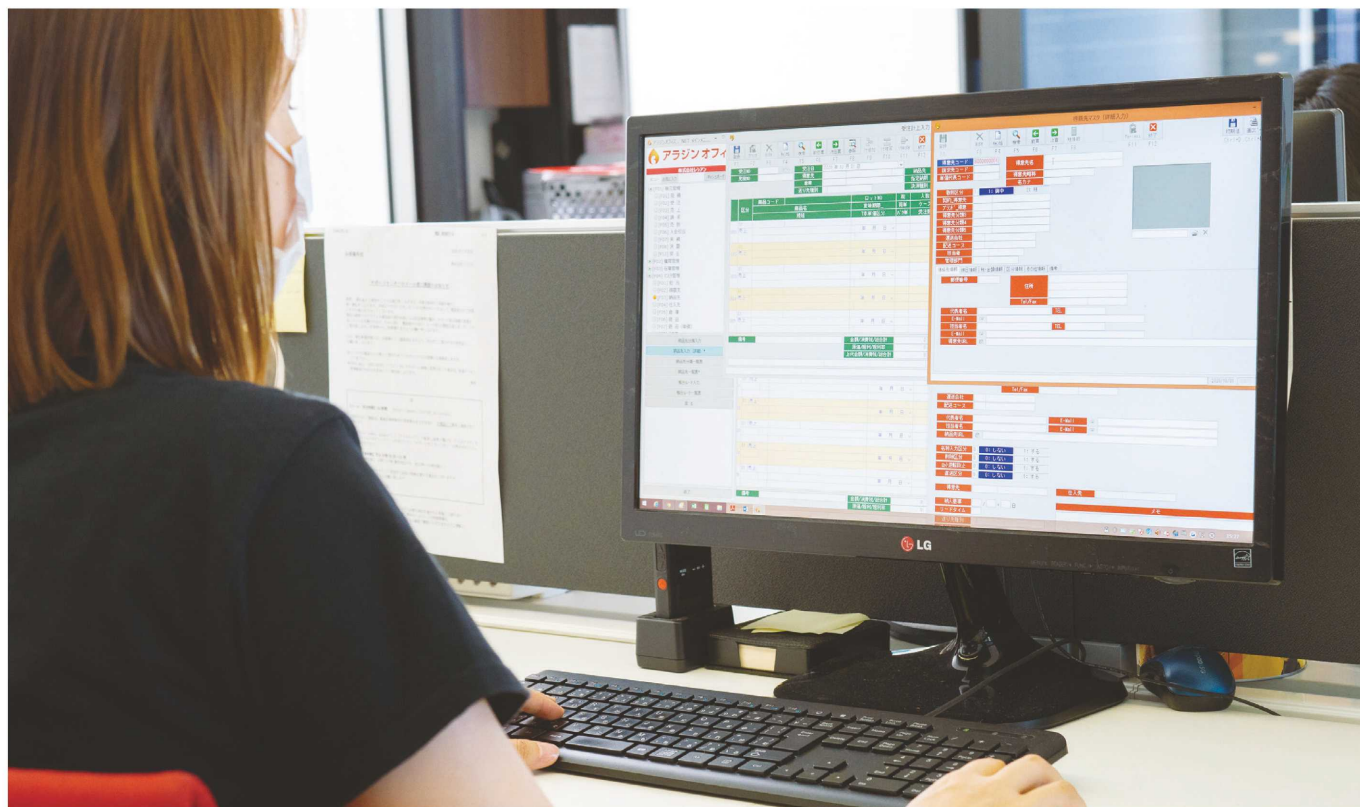


平成
26年度

株式会社レシアン

クラウドを活用したシステム開発による新しい注文サービスの提供事業



会社紹介

「安心」の基本は愛犬家の皆様の満足感と幸福感 家族の一員である愛犬の健康を日々の食事からサポート



カスタマーサービス 田村 知也

愛する家族(愛犬)の健康を日々の食事からサポートする「株式会社レシアン」は世界的に評価の高いプレミアムドッグフードBLACKWOOD、CARNA4、Britの輸入販売を通して、日本の愛犬家とその家族に安心の日々を届けている。同社にとっての家族とは、両親や子ども、兄弟はもちろん、愛犬も大切な家族の一員。また同社にかかわる取引先や従業員、さらにその家族も含めて、あらゆる形で関係するすべての人たちのことも、家族として捉えている。そんな愛する家族に、最高品質のペットフードを通して、愛犬の元気、喜び、そして愛犬家の皆様に満足感と幸福感を感じてもらうことが、同社が考える「安心」の基本。結果として生み出された利益は、取引先や従業員へ還元。働く従業員など、大切な家族の環境を一層向上させることで、より安心なサービスをお客様に届けるとともに、良い循環を生み出せるよう日々努力している。

補助事業

顧客数の増加とニーズの多様化 満足度の高いサービスを目指して

同社では、顧客数の急激な増加とニーズの多様化に伴い、お客様の満足するサービス提供が難しくなっていた。中でも課題となっていたのが、受注から出荷、請求書までの一元化。全国のお客様(ショップ・ブリーダー・個人ユーザー)から、電話やFAX、インターネット(簡便なメールシステム)で注文を受けて出荷。納品書から配送伝票、在庫管理までExcelで作成。データ入力もその都度、最低限必要な書類作成に辛うじて対応している状況であった。さらに受注に際しても「言った」、「言わない」というトラブルのほか、在庫状況が不明瞭でスムーズに対応できないこともあった。これらの課題を解決するため、同事業を活用して「アラジンオフィスNET営業支援システム」を導入した。



成果

24時間365日いつでも受注が可能 トレーサビリティでより安心を届ける

システム導入後は、データが一元化され、課題であった注文→出荷→請求までの一連業務、生産→出荷の在庫管理、顧客情報および販売情報の管理・集計・分析、お客様からの問い合わせに対する検索もリアルタイムに行うことが可能となった。営業担当者がリモートで情報共有できることから、お客様への営業フォローや新製品の案内などの販促活動にも役立っている。

また、同システムと連動したWebショッピングサイトの構築によって、24時間365日の受注、お客様自身による注文履歴の確認が可能となり顧客サービスレベルの向上につながった。さらにロット番号の導入でトレースが可能になり、より安心してお客様に製品を届けることができるようになった。



今後の展開

磐石な組織体制で営業を強化 次なるヒット商品の開拓も

ショッピングサイトの構築と営業支援システムの導入・連携によって、お客様自身が簡単に効率よく製品を発注できるようになった。それにより受注の誤りを防ぎ、さらに事務処理の効率を上げることができた。同システムを活用して社内の組織体制を磐石にすることで、今後の製品アイテム、出荷数、売上増加にも十分に対応できる体制を構築した。積極的な新規開拓を含め営業を強化しつつ、健康フードとして愛犬たちが喜ぶ新商品の発掘・開発にも力を入れる。

会社概要

会社名	株式会社レシアン
代表者	代表取締役 平野 敬子
所在地	和歌山県和歌山市和歌浦南3-9-1
資本金	888万円
従業員数	21名
業種	ドッグフード輸入卸販売、ペット雑貨販売、国産おやつ販売等
設立年月日	平成13年9月27日
TEL	073-448-2422
FAX	073-448-2420
E-MAIL	info@leschiens.co.jp
URL	http://www.leschiens.co.jp