

# 株式会社乃万青果

## みかん通販における携帯端末利用顧客向けシステムの開発

みかん通販利用者のうち、パソコン操作に不慣れな顧客向けにサービスを簡易に利用可能なシステムを開発することで顧客満足度の向上を図る。同時に業務の効率化及び情報発信による収益性・売上の向上を図る。

### 事業取組みの経緯

当社の通販事業は、電話・FAX・郵送(DM)による受注とインターネットのショッピングサイトを通じた受注の2通りあり、特に電話・電話・FAX・郵送(DM)は数が多い上、注文毎の受付完了・発送状況などの問い合わせが多かった。1件1件連絡していたのでは時間とコストがかかる上、パソコンに不慣れな顧客や年配者ではインターネットショッピングの利用も難しく、顧客満足度の向上のための対応が課題とされていた。

### 実施内容

携帯電話やスマートフォンを通じてメールやネット検索を利用している顧客に対し、操作性・視認性の良いシステムを開発・提供することで顧客毎への受注完了・発送状況などのお知らせを簡単にする方法が必要となる。そのためインターネット通販経由の受注と、電話・FAX・郵送(DM)経由の受注を一元的に管理し、手軽に顧客が利用することが可能な新システムの開発・導入を行った

### 事業取組みの成果

DM申込書や納品請求書へ印字されているQRコードを携帯電話やスマートフォンで読み取るだけで、メールアドレス情報を送信でき、ネットショッピング利用者と同等のサービスが受けられる。

注文の受付内容(お届け先、品名、数量、金額)をメールで送信することでミスやクレームが減少。配送完了メールが自動送信されるため問い合わせが減少し、利用者各自で配達日確認や荷物追跡が出来るようになったため事務負担が軽減し、顧客満足度が向上した。



パンフレット類



PC画面イメージ

### 今後の活動予定

受発注システムの整備に伴い利用者の情報を集約・管理することができるようになったが、インターネットショッピング利用者以外の顧客メールアドレスの保有率をいかに効率的に向上させるか、メール非会員(郵送のみ)の利用者への案内と利用促進をどのように図っていくのかが今後の課題とされる。

# 株式会社乃万青果

- 代表者／代表取締役 木原洋文
- 本社住所／〒794-0074 愛媛県今治市神宮甲844-5
- TEL／0898-31-3511 ■FAX／0898-33-4820
- URL／<http://www.kajuen.co.jp>
- メール（代表）／[mikan@kajuen.co.jp](mailto:mikan@kajuen.co.jp)
- 設立年月日／昭和48年8月11日
- 資本金額／4,500万円
- 従業員数／50名
- 業 種／果実卸売・小売業
- 事業拠点／選果場・配送センター 愛媛県今治市神宮甲844-5  
店舗 愛媛県今治市北日吉町1-11-10  
愛媛県松山市大街道1-4-20

## 企業概要

長年に亘って柑橘選果場を運営。昭和62年、「のま果樹園」としてみかん通販事業を開始。平成7年には他社に先駆けてインターネットショッピングサイトを立ち上げる他、県内2店舗の直営店を運営している。

## 主要取引先

丸八青果、八幡浜青果市場、松山青果、宇和島青果市場、八戸中央青果、東京千住青果、北九州青果

## 主要商品



「喜びと美味しさをお届けし、楽しみと健康を演出します」をモットーに愛媛の美味しいみかんをお届けしています。  
たっぷりの太陽の光を浴びて育った愛媛の柑橘を取り扱う「愛媛みかん専門店」です。



愛媛で採れた美味しいみかんを搾った果汁100%ストレートジュース全12種類。  
愛媛みかんの果汁を搾っただけの、まさしく「飲むみかん」。美味しく手軽に「愛媛の柑橘」を楽しむことができます。



愛媛産ストレート果汁をたっぷり使用して、みかん専門店が作ったとろけるゼリー全16種類。  
目指したのは、本物の柑橘を食べているかのような美味しさです。

## 主要設備

光線式全自動みかん選果施設、小型みかん選果機、冷蔵貯蔵庫、冷凍貯蔵庫、ゼリー加工施設

|           |                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------|
| 担当者       | 常務取締役 池田 篤志                                                |
| 連絡先       | 0898-31-3511                                               |
| 連絡先E-mail | <a href="mailto:ikeda@kajuen.co.jp">ikeda@kajuen.co.jp</a> |