

システムの一新で 抜本的な業務改革を実現

一保堂茶舗の創業は、今から289年前の享保2年（1717年）。近江出身の渡辺伊兵衛が、京都の中央に位置する寺町二条に茶や茶器、陶器を扱う店として「近江屋」を出したのが始まりである。やがて扱う茶の品質が評判を呼び、弘化3年（1846年）、山階宮家から「茶、一つを保つように」と「一保堂」の屋号を贈られ、現在に至っている。

茶の風味は収穫年の気候や育成条件によってさまざまに異なるが、会社ではその年々の茶葉を最適にブレンドし、「風味の安定度」を保つことに注力

する。抹茶、玉露、煎茶、ほうじ茶など一保堂ブランドの京銘茶は全国約55カ所の有名百貨店のほか、現在ではオンラインショップでも購入できる。

同社は2000年問題への対応と、販売管理を中心とする業務システムの改善を目的に、1999年、それまで使用していたオフコンからAS/400へリプレースした。しかし開発を委託していた先が必ずしも組織的に充実しておらず、保守・運用体制が不安定であり、現場から寄せられる要望にも迅速に対応できないなどの問題が指摘されていた。

そこで2003年夏から、再度の全面的な基幹業務再構築を検討し始めた。2005年秋に本社敷地内に新しい出荷

センターを竣工させる予定と合わせて、新システムの構築は同時期の本稼働を目標に進められることになった。

販売管理と製造管理を中心とした新システムの狙いは以下のとおりである。

まず製造・出荷および店頭における業務の改善と効率化が挙げられる。

例えば、製造管理では鮮度維持の観点から、それまで属人的なノウハウで行われていた製造計画を、製造予定に基づく製造指示から合組予定（茶葉のブレンド）、発注へと展開し、データ活用型に改革する。在庫管理の単位は茶櫃からkg単位に変更（茶櫃単位の場合も小口化する）し、店頭在庫および製造・物流在庫を含めてシステム上

株式会社 一保堂茶舗

COMPANY PROFILE

- 設立: 1717年
- 売上: 27億829万円
- 本社: 京都市中京区
- http://www.ippodo-tea.co.jp/
- 資本金: 1000万円
- 従業員数: 140名
- 業務内容: 京銘茶の加工・販売

老舗企業の業務改革を i5による新・基幹システムが担う

販売・在庫管理から製造管理までを一新し、データ活用型の業務へと改革

狩野憲一氏
企画部 マネージャー

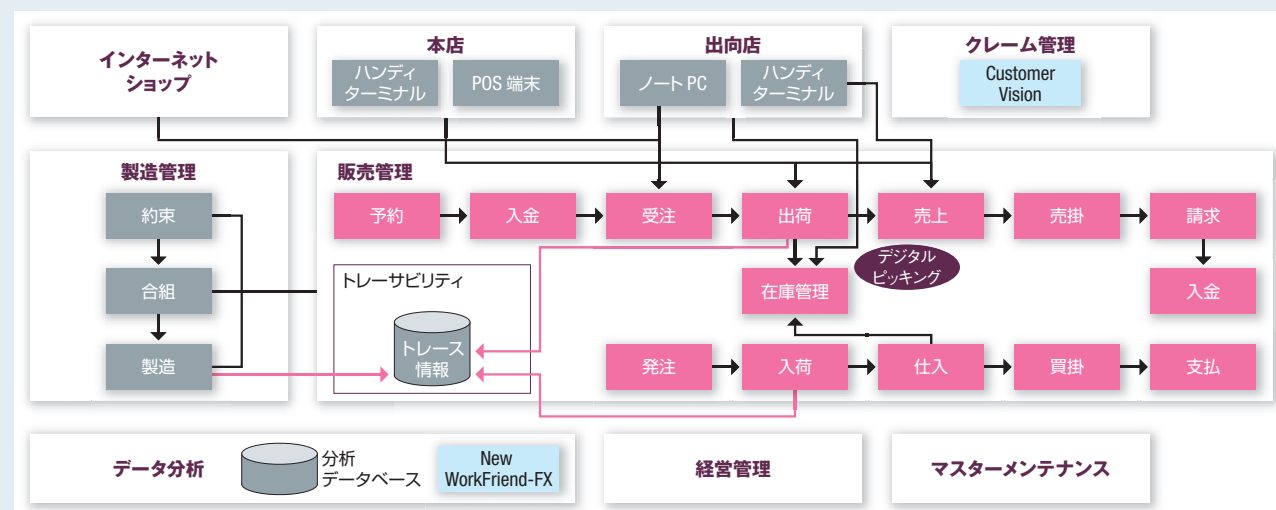


牧原正明氏
企画部情報システム室リーダー



Point

- 出荷センターの竣工に合わせて基幹システムを再構築
- 製造計画に基づき製造指示から合組予定・発注へと展開
- バーコードスキャンで出荷時や店頭での作業を劇的に改善
- 在庫は50%削減、検品は3時間から20分へ



図表 システム全体図

で管理して、製造サイクルへ反映する。

また出荷時のピッキング作業や店頭での検品作業を、バーコードスキャンを利用して改善し、業務効率の向上と手作業によるミスの防止に役立っている。

データの有効利用という観点では、バーコードデータにより店頭での販売動向を正確に把握して、マーケティング情報および経営データとして活用する。顧客からの意見やクレームはCRMシステムで管理し、各部門の担当者が共有する。

「さらに仕入れ・合組・製造・出荷までの情報を一元的に管理し、トレーサビリティシステムを実現することも目標に掲げました」と、牧原正明氏（企画部情報システム室リーダー）は語る。

在庫は50%削減 検品は3時間から20分へ

同社では8社のベンダーからシステム提案を受けて検討を重ねた。PCからUNIXサーバーまで、主にパッケージ製品を中心とした提案が多かったなかで、独自性の強い販売・製造管理システムを同社の要件に沿ってゼロから開発し、コンサルテーションプロセスを充実させて分析・提案に取り組む日本ビジネスコンピューター（JBCC）の姿

勢を評価して、2004年1月、iSeriesの導入を決定した。

プロジェクトは同年2月からスタート。コンサルティングに約3カ月、開発に1年4カ月を費やし、2005年11月に新システムは本稼働を迎えた。

基本的には独自開発であるが、ユーザー・インターフェースの一貫性を保つため、前システムで使用していたDelphi/400を使って画面まわりを開発した。またCRMには「Customer Vision」（JBCC）、Excelとのデータ連携には「New WorkFriend-FX」（JBCC）などのツールを採用している。

導入されたのは「i5モデル520」。端末台数は本社に約40台、社員が常駐する出向店に12台の合計52台。出荷センターおよび全店舗には、ピッキングや受発注・検品作業のためのバーコードリーダーが導入された。

本稼働から約4カ月を経過した時点で、業務には大きな変化が生じている。

まず店頭で行われていた商品の入荷検品作業が検品レスになり、繁忙時には毎朝約3時間を要していた作業が今では20分と劇的に短縮された。これで店頭のスタッフは、本来の接客業務により多くの時間を費やせるようになっている。

出荷時の作業効率も同様で、紙によるピッキング作業のために特に繁忙時に多発していた出荷ミスはほぼ見られなくなった。

また在庫数・販売数の正確な把握が可能になったことで、在庫量は以前の28日分から14日分と、ほぼ50%の短縮。主力製品のリードタイムは2週間から2日に短縮されるなど、予想以上の業務改善効果が生み出されている。

「今後は、お客様からのクレーム情報などを関係者が迅速に共有できるよう、CRMの活用をもっと定着させるほか、経営データ活用の幅を広げる、設備の稼働率と製造予定をリンクさせるなど、業務プロセスとシステムをさらに密接に連携させていきたいと考えています」（企画部 狩野憲一マネージャー）

老舗企業の伝統と経営理念は、i5による新基幹システムによって確実に継承され、新たな創造の力を得ているようだ。

プロジェクトの進捗

2002	検討開始
2004.2	プロジェクト開始
2004.2~5	コンサルティングフェーズ
2004.6~	開発フェーズ
2005.11	本稼働