

ec CASE STUDY



ゴディバ ジャパン株式会社様

「ecOrigins 受発注」を物流業界向けにカスタマイズした「WEB オーダーシステム」で受注業務の作業時間 **30%** 削減。作業人員は **8** 名から **4** 名に。
 繁忙期にも強い物流システム構築の秘密とは？

ゴディバ ジャパン株式会社様は日本国内に 300 店舗を持ち、コンビニエンスストアや百貨店、高級食料品店など多くのチャンネルに展開されています。バレンタインデーに代表されるイベントシーズン限定の商品や、焼き菓子、ショコリキサー（チョコレートドリンク）、など上質なチョコレート製品が幅広い層に支持されています。「物流とITのコラボレーション」について、導入ご担当者のゴディバ ジャパン株式会社 サプライチェーン部の梶原博文様と斉藤佳代様、物流業務と「WEB オーダーシステム」を提供する鈴与株式会社フルフィルメント営業推進室 山岡和明様にお話を伺いました。

美味しくて美しいチョコレートのパッケージの秘密 —複数のサプライヤーが関わる—

——ゴディバのチョコレートは美味しくて、宝石箱のようなパッケージに入っていますね。食べ終わった後の箱を再利用されるお客様も多いと伺っています。

ゴディバ 梶原様：ギフトボックスでご提供している商品ですと、チョコレート本体とパッケージやリボン、包装紙や手提げ袋は倉庫で別々に管理されています。発注を受けてから倉庫内で個別にチョコレートを化粧箱に入れ、包装します。手提げ袋などはまた別のサプライヤーに発注し必要数をそれぞれの倉庫から店舗に別ルートで届けています。チョコレートドリンク類も同じで、カップやストローなども調達ルートが異なります。サプライヤーは 12 社に渡っていますので、受発注業務は非常に複雑で正確性が求められます。

一つの商品をご提供するためには店舗からの発注と同時に、複数のサプライヤーが一斉に遅れることなく配送準備を始めないと、お客様のお手元には届かないのです。

「WEB オーダーシステム」を導入した経緯 —分断化されたシステムの問題点—

——従来のシステムからリニューアルされた必要性、また、「WEB オーダーシステム」を御採用いただいた経緯をお聞かせください。

ゴディバ 梶原様：2015 年に全ての店舗をゴディバ ジャパン社が統括すること

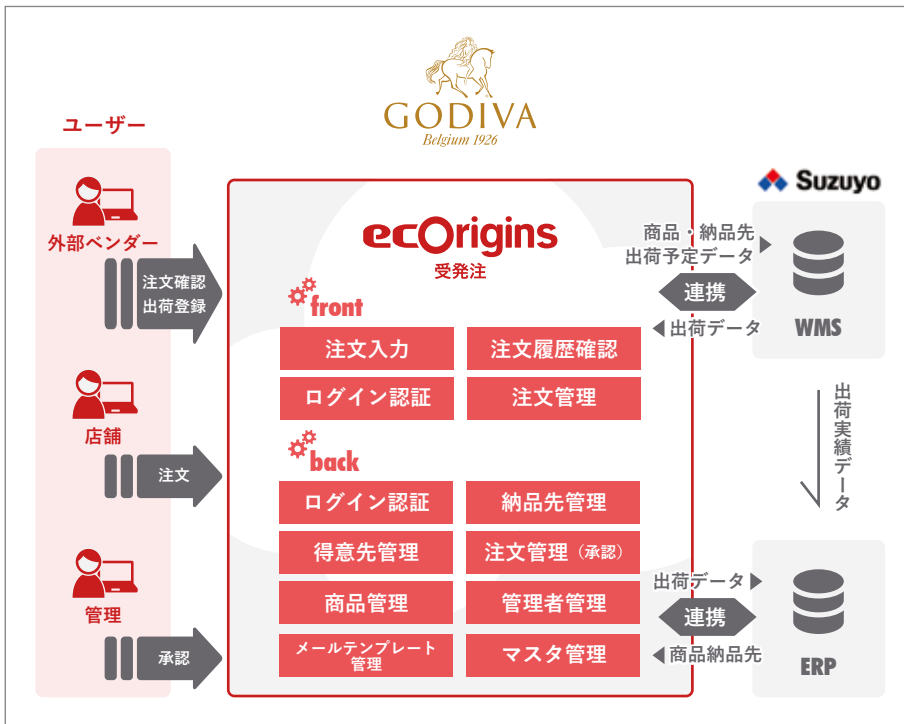


(右から)
 ゴディバジャパン株式会社 サプライチェーン部 ロジスティクスアソシエイトマネージャー 梶原博文様
 ゴディバジャパン株式会社 サプライチェーン部 斉藤佳代様
 鈴与株式会社 フルフィルメント営業推進室 室長 山岡和明様
 鈴与株式会社 第三DC事業部 日高物流センター 柳生治男様

になり、それまで百貨店で展開していた店舗も含み、取扱店舗数は2倍になりました。

旧システムでは各店舗のオーダーを「受注センター」に一旦全て集約して、そこから本部の担当者が人力で各サプライヤーに発注業務を行っていたので、店舗を全て担当することになった際の負荷は想像以上のものでした。

ゴディバ 斉藤様：朝一番で各サプライヤーに発注をかけ、その先では鈴与さんをはじめた複数のサプライヤーが庫内作業から運送業務までを行い各店舗に届きます。手作業での発注業務を配送に遅れないように、勤務時間や



ecOrigins サービスご提供図

内容を調整していました。まさに人がシステムに合わせていたわけです。

鈴与 山岡様：もともと当社は物流サービスをゴディバ様にご提供していました、そのご苦労は良く存じ上げていました。ちょうどそのタイミングで GMO さんの「ecOrigins 受発注」をカスタマイズして共同開発していた「WEB オーダーシステム」が稼動しましたので、物流業界と IT システム開発そして何よりゴディバ様の業務を熟知している我々ならお役に立てると考えたからです。

クリスマスシーズン直前の2017年12月にカットオーバー —各店舗と各サプライヤーを一気通貫で橋渡しして分断された情報を一つの流れに—

—実際にお使いになってみてのご評価を教えてください。

ゴディバ 梶原様：チョコレートはクリスマスからホワイトデーまでが繁忙期なので、その時期に間に合わせる為に12月1日から導入しました。「WEB オーダーシステム」は、各店舗からサプライヤーに直接オーダーが行く為、発注ミスやシステム障害などがあると、売上に影響してしまいますのである程度のトラブルは覚悟していた部分もあるのですが、実際は驚くほど問題なく軌道に乗りました。複雑な物流の受発注を俯瞰で見える化できたのが本部としては大きな成果だと思っています。

ゴディバ 斉藤様：マニュアルを作成して各店舗に渡してテスト環境で練習して

から本番に移りましたので、その練習中や導入当初にいくつか質問がありましたが、大きな抵抗感は無かったと記憶しています。

何よりも本部で行っていた発注業務が無くなり、担当者が8人から4人になりました。通常の3倍、日次9,000lineとなるクリスマスシーズン、バレンタインから春に掛けてのピーク時に対して、導入当初から貢献してくれるシステムでしたので、非常に助かりました。

ゴディバ 梶原様：「WEB オーダーシステム」は当社とサプライヤーさんを繋ぐだけでなく、一部運送業者さんとも

共有して使用しています。これによって、店舗からの発注と同時に運送便の手配が可能になって、配送車や人員の確保などリアルタイムで行えます。

鈴与 山岡様：各サプライヤーさんやご担当者によって、公開する受発注情報の権限を細かく制御できる仕様ですので、情報セキュリティ対策にも配慮したシステムになっています。

今後の展望について

—今後、展開する御社のサービス、や「WEB オーダーシステム」への期待についてお聞かせください。

ゴディバ 梶原様：基幹システムとの連携を行いましたがいよいよこれを強化したいと考えています。また、操作画面の使い勝手の向上など今後さらに強化して行きたいと思っています。

会社名：ゴディバ ジャパン株式会社

所在地：東京都港区六本木 3-2-1

六本木グランドタワー 32階

設立：1994年2月1日

資本金：100,000,001円

事業内容：菓子、乳製品、飲料等の輸出入、
製造、販売