

BtoB に「B カート」を導入。見積もり、発注増にともなう 業務負担を抑え顧客満足度も向上へ

2020 年 03 月 17 日 | 株式会社オキナワブレッシング



事業拡大で課題となるのが、事務処理の増大にともなう業務負担増です。沖縄県うるま市でマリン用品の卸売りとウェットスーツの製造販売を手がける「オキナワブレッシング」は、これまでメールや SNS のメッセージに頼っていた見積もりや受発注を、クラウドを使った BtoB 受発注システムにスイッチ。業務負担を軽減しつつ、売上げ増を目指します。

10 年前に株式会社オキナワブレッシングを設立し、マリン、ダイビング用品の卸販売をはじめました。さらに 3 年前にウェットスーツ工房を立ち上げ、県内の消防署、海上保安庁、ダイビングガイド、さらには漁師向けのウェットスーツをオーダーメイドで製造販売しています。卸販売は、県内沖縄本島、そして離島にあるダイビングショップが取引先です。そうしたお店の数はいま、コンビニよりも多いと言われており、またオーナーとスタッフ 2〜3 名で営まれている小規模なお店がほとんどです。





【課題】多くの取引先からの見積もり、受発注処理が負担に

取引先の新規開拓、フォローは訪問営業が基本ですが、離島の取引先もいらっしゃることから、日々の連絡やお見積もり依頼、受発注は開封確認ができる HTML メールや SNS のメッセージが頼りとなっています。ところがメールは一斉同報できるなど使い勝手がいい反面、開封率の低下が目立ってきました。一方、SNS はお客様ごとにやりとりする手間、本人でないと読めないといった問題がありました。



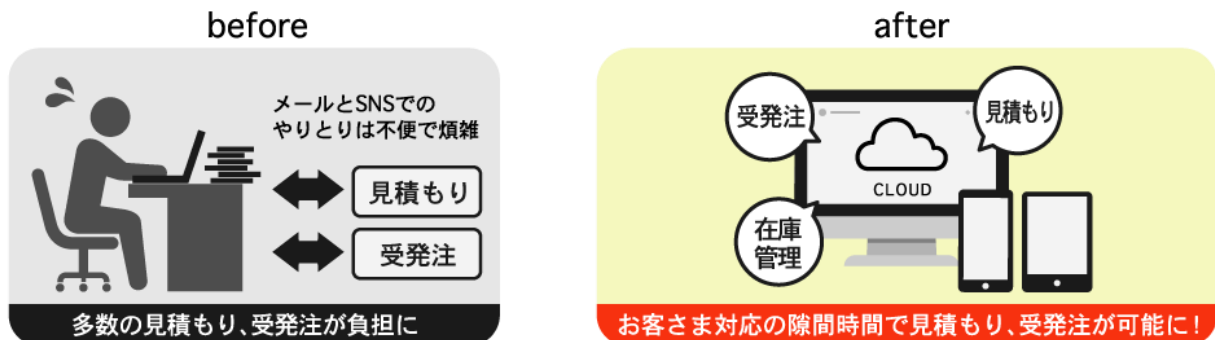
また 500 軒以上ある取引先に個別に対応し、いただいたメールや SNS のメッセージから見積もり作成、在庫確認、受注書や発注書を作成するという業務は煩雑で、取引先をお待たせする原因にもなっていた上に、営業に割くべき時間も足りなくなるという悪循環に陥っていました。

【導入】クラウドツールを活用し安価な受発注の仕組みを導入

こうした見積もりから発注までの流れを「極力 IT 化したい、簡略化したい」という思いがあり、これまで何度かシステム構築の見積もりをとったことがありました。しかし、思った以上に高額のため、時期尚早かと半分あきらめていました。このたび、よろず支援拠点に相談したところ、クラウドの BtoB 向け受発注システム『B カート』で安価にシステム化できるとご提案いただきました。

あわせて構築ノウハウのあるシステムベンダーのご紹介もあり、採用を決めました。現時点ではシステムの完成を受け、取引先を訪問し ID の登録や使い方の説明を行い、これまでのアナログでのお見積もり依頼や受発注の仕組みから徐々に切り替えを進めているところです。業務の切り替えが終われば、これまでのような手作業での転記もなくなり、業務負担は大きく減ることになるでしょう。

【効果】お客様対応の隙間時間での見積もり依頼、発注も可能に



離島の取引先も含め、訪問は月1回あれば多いほうで、平均は年3～4回のペースです。大規模なお店は常勤のバイヤーがいて、パソコンで発注依頼をいただきますが、オーナーと2～3人のスタッフでやっている小さなショップの場合、オーナーや商品発注担当者が日中はお客様と一緒に海に出かけていることもあるため、そうした方々にパソコンでの発注をお願いするのは困難です。

しかし、スマートフォン発注に対応したBカートなら、お客様をお相手する隙間時間にも見積もり依頼や発注ができるため、取引先にとっても便利になると思っています。お店のオーナーは若い世代も多く、ネットショッピングなどでこうした仕組みに慣れていると思いますので、ストレートに受け入れていただけるという実感があります。

【展望】近い将来、ウエットスーツ部門にも受発注システムの導入を



BtoB業務に導入したBカートが軌道に乗れば、BtoC向けに展開しているオーダーによるウエットスーツ製造にもこうしたカートによる見積もり、受発注システムを導入したいですね。いまはウェブサイトのフォームに入力してもらった身体各部の寸法をプリントアウトして工房の各工程で使っていますが、たとえばこれがタブレット端末にそのまま共有され、工程の管理を含め活用できるようになれば、合

理化にもつながるはずです。

弊社と同じ小規模な会社ではこうしたITの導入に迷っていらっしゃる場所もあると思いますが、やはり導入したほうが営業効率も上がるといえますし、顧客満足度も高まり売上げ増につながるでしょう。スマートフォンをBtoCだけでなく、BtoBの販売ツールとしてどこよりも先に手がけたところが勝者になっていくと思っています。

企業名：株式会社オキナワブレスシング

HP：<https://okinawablessing.com/ja/>

所在地：沖縄県うるま市与那城照間 232-5

代表者：角倉 明

設立：2008 年

従業員数：7 名

事業内容：マリン用品の卸販売、ウェットスーツの製造



ここからアプリの事例ページはこちら

【支援者紹介】わかりやすく本来の業務に集中できる IT 導入を

オキナワブレスシング様から『発注を BtoB で受ける際に人間が個別に対応されている。社長がいつも対応できるとは限らず、手が空かないときには遅くなる危険性があり、できるだけお見積もりや受発注のやりとりを円滑に進めたい』という課題を伺い、IT でなんとか解決したいと思いました。ヒアリングを進めていくなかで重視したのは、ご相談者さまはご自身の業務に集中でき、苦勞せずに導入できるところです。



そこでオンラインショッピングの仕組み構築にノウハウを持っている制作会社とのマッチングを行いました。制作の過程においては、定期的に進捗を確認し、お客の想定内の利用料になること、使いやすい仕組みにすることなどを念押ししました。普段の支援活動においては、できるだけ専門用語を使わず、わかりやすいご案内を心がけております。また沖縄の強みは、“自分たちだけ”にこだわらず、商工会、商工会議所、地元金融機関、公的機関などが連携しネットワークを組み対応するところです。こうした考えを他の地域でもぜひ取り入れていただきたいと思います。