

## 株式会社デュ・ラン社

### 販売・在庫管理の効率化で ES 向上 リアルタイム経営の基盤を整備

#### Interview



経営企画部 課長  
渡辺健一様

- 神奈川県でドコモショップを展開しているデュ・ラン社は 2014 年 11 月にブロードリーフの携帯電話販売管理ネットワークシステム「MK.NS」の採用を決定した。
- それにより、販売および在庫管理における業務の効率化を達成するとともに、リアルタイム経営の基盤を整備した。

デュ・ラン社は神奈川県内で 4 店舗のドコモショップを展開している。同社が経営の根底に据えているのは顧客満足度（CS）を高めること。同社のスタッフは CS 向上を目的とする勉強会を通じて商品知識や接客スキルを強化している。サービス内容について説明する際に同社のスタッフは専門用語を一般的な言葉に置き換えて説明するなど、親切な対応を心がけている。そうした対応に対し、同社には顧客から感謝の声が寄せられている。

CS の向上とともに、販売業務および在庫管理業務を効率化することもデュ・ラン社の重要なテーマだ。

従来、売上処理は業務担当者が売上传票を参照しながら手作業で行ってきた。売上传票に印字されているのは商品名のみ。業務担当者は記憶している商品コードを入力して在庫引当処理を実行していた。その作業を行うには一定の力量が必要であり、「担当者が替わると在庫管理業務が成立しない」（経営企画部課長の渡辺健一氏）状況だったという。そのため業務担当者に新しい職務機会と成長機会を提供することが困難だった。また、人手での作業は非効率で入力ミスが発生が避けられず、在庫差異の調査に負荷がかかっていた。

こうした課題を解決するために約 12 年間使用していた販売・在庫管理システムの入れ替えが必要と考え、その結果、導入したのがブロードリーフの「MK.NS（エムケードットエヌエス）」だ。

#### バーコードシールで棚卸の時間が大幅に短縮

MK.NS は、携帯電話業界向けに特化した SaaS タイプの販売管理システムである。商品マスタの自動配信サービスにより、携帯電話ショップのマスタ管理にかかる負荷を軽減。販売データや在庫データはブロードリーフのデータセンターにリアルタイムに集約され、全店の最新データをインターネットを介して参照することが可能だ。

こうした特徴に加えて、デュ・ラン社は、①MK.NS が在庫管理用のバーコードシールを発行できること、②自動釣銭機連動 POS レジが利用できることに着目した。その 2 つを導入することによって同社は業務の効率化と金銭授受をめぐるリスクを低減できると判断、

MK.NS の採用を決定した。それ以降、同社は業務の効率化、リアルタイム経営の基盤の確立、従業員満足度の向上など、多くの成果を得ている。以下、その成果を見ていこう。

売上処理を実行する販売管理機能と在庫管理機能との連携機能をもつ MK.NS を導入することで、携帯電話ショップは売上管理から在庫管理に至る業務を効率化することができる。同社はそれに加えて在庫管理用バーコードシールを商品ごとに貼付する仕組みを導入し、在庫引当処理作業の効率化を果たした。その仕組みはこうだ。

まず、入荷時に在庫管理用バーコードシールを商品に貼り付ける。商品が売れたら商品に貼付されているバーコードシールをはがして売上传票に貼り付ける。バーコードシールが付いた売上传票を店舗スタッフがそのバーコードをハンディ端末でスキャンしてリアルタイムに在庫引当を行う。バーコードで在庫引当を行う体制に移行することによって、業務担当者が売上传票を参照しながら翌日に手入力するという毎日 2 時間かけて行っていた作業は不要となった。同時に、在庫差異発生の原因となる入力ミスが完全になくなり、在庫管理の精度向上という課題を達成した。

日々の売上締め作業を効率化できたことも MK.NS 導入の効果だ。同社は NTT ドコモの商品に加えて、独自に仕入れたアクセサリなども販売している。従来、店舗では NTT ドコモの商品と独自仕入れの商品をそれぞれ別のレジで処理し、その数字を店舗スタッフが合算して本部に報告していた。そのため、毎日の売上締め作業に多くの時間を要していた。現在は、MK.NS が両方の商品の売上を個別に計算してアウトプットするとともに、両者の売上額の合算も自動的にアウトプットする。これにより売上締め作業に関する店舗スタッフの負荷は大幅に軽減した。

さらに在庫管理の精度が向上し、3 月末の棚卸ではアクセサリの在庫差異がゼロに。棚卸に要した時間も 30 分と大幅に短縮された。また、グループ全体の商品在庫をリアルタイムに参照できるようになり、店舗間で商品を速やかに転送し、販売機会のロスを防ぐ体制も整った。

#### User Profile

### 株式会社デュ・ラン社

設立: 1979 年 5 月

本社: 神奈川県横浜市

#### 事業内容:

神奈川県を拠点として、地域に根付いたドコモショップ 4 店舗を通じて、商品の販売、サービスの提供、通信に関する様々な活動を展開。(2015 年 4 月現在)



ドコモショップ湘南台店。  
小田急電鉄・相模鉄道・横浜市営地下鉄の 3 路線が乗り入れる湘南台駅から徒歩すぐの好立地にある



最新スマートフォンなどが展示されている 1F フロア。  
ドコモショップ湘南台店は 1F と 2F の 2 フロア構成となっている

#### 課 題

- 担当者の属人的な能力に依存した在庫の引当を行っていたため、担当者が替わると在庫管理ができなかった
- レジ精算時のミスや金銭授受の不正を無くし、販売業務を円滑に行いたい
- 店舗の販売および在庫管理業務の効率化や本部への報告業務の簡素化したい

#### 導入効果

- アクセサリの在庫差異がゼロになり、棚卸に要する時間も 30 分に大幅短縮
- POS レジと自動釣銭機が連動することで、金銭に関する不正が起きない仕組みができた
- 本部が店舗の販売や仕入のデータをリアルタイムに把握でき、販売機会のロスを防ぐ体制が構築

## 自動釣銭機連動 POS でリスクマネジメント強化

次に POS レジと自動釣銭機との連動機能を活用した店舗における業務の流れとその効果について見ていく。売上データの入力には店舗スタッフが POS レジを操作して行う。商品に貼り付けたバーコードシールをスキャンすると PC の画面に入力ウィザードが立ち上がる。店舗スタッフは画面にタッチすることによって売上処理を進めていく。現金の授受は、顧客から預かったお金を店舗スタッフが自動釣銭機連動 POS に投入し、釣銭機から自動的に出てくるお釣りを顧客に渡す仕組みだ。それ以外に、スタッフが現金に触れることはない。POS レジと自動釣銭機の連動が正確で安全な金銭授受の仕組みをもたらし、スタッフ 2 名立会いによる確認も不用になった。MK.NS の運用が始まって以降、現金授受にミスが生じたことはないという。「リスクマネジメントが私の仕事」と話す渡辺氏。かねてから金銭に関するミスや不正が起きない仕組みを構築したいと考えていたが、「自動釣銭機の採用により、“不正ができない”システムを実現できた」と満足げだ。さらに操作性についても「直感的でマニュアルを読まずに操作できた」と評価する。



ドコモショップ湘南台店のバックヤードに設置された MK.NS の自動釣銭機連動 PC POS。タッチパネル入力にも対応する



独自仕入れのアクセサリにもバーコードシールを貼付。効率的な在庫管理を実現した

## スタッフごとの販売実績も可視化できるように

本部が販売データや仕入れデータをリアルタイムに把握できるようになったことも MK.NS 導入の効果だ。従来、店舗のスタッフは毎朝、FAX で売上報告書を経理部門に送信し、経理担当スタッフはその報告書を参照して会計ソフトに入力していた。店舗からの送信洩れがあれば、経理部門のスタッフが店舗に電話をかけて報告書を送信するよう依頼するという手間もかかっていた。現在は、店舗が MK.NS にアップした販売データを経理部門のスタッフがリアルタイムに確認が出来る。それによって経理部門はタイムリーに販売データを収集できるようになるとともに、店舗の報告業務も不用になり、経理業務の効率化と経理関連データの精度向上も達成した。

導入前には想定していなかった「プラスαの成果も得た」（渡辺様）。それは、従業員ごとの販売実績を可視化できたことだ。きめ細かなデータ分析が行える MK.NS の機能を活用した。「販売スタッフの実力がわかるようになり、適正な人事評価が行えるようになる」と渡辺氏。客観的な評価制度の導入によって、従業員満足度（ES）が高まることが期待される。また、売上データを分析することで、利益率の高い商品・サービスの販売へとつなげていきたいという。同社は今後、MK.NS で得られる様々なデータを活用することによって経営の強化を推し進めていく考えだ。

図表 バーコードによる在庫管理



仕入と同時に販売用在庫管理シールが自動印刷

- 渡辺課長 ことば ■
- 販売管理機能と在庫管理機能との連携により、社内全体の商品在庫の情報がリアルタイムに参照でき、店舗間で商品を転送し、販売機会のロスを防ぐことができた
  - 自動釣銭機の採用により、不正ができないシステムを実現できた
  - スタッフごとの販売実績が可視化でき、販売スタッフの実力がわかるようになり、適正な人事評価が行えるようになった

## 株式会社ブロードリーフ

<http://www.broadleaf.co.jp/>

<http://www.blmkns.jp/>

携帯営業課

全国ネットワーク 34 拠点

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-13-14 グラスキューブ品川

TEL 03-5781-3119 FAX 03-5781-3008

製品に関するお問合せは [product\\_info@broadleaf.co.jp](mailto:product_info@broadleaf.co.jp) まで

※記載内容は 2015 年 4 月現在のものです。※記載の会社名・製品名は、各社の登録商標または商標です。※記載されている内容や仕様は予告なく変更する場合があります。あらかじめご了承ください。