

# 電子カタログ受注システム及び携帯電話 Web 受注システム

情報化導入事例実証事業で行った「BAIS」電子カタログ受注システム  
及び携帯電話 Web 受注システムの開発と実験実証

講演者：株式会社カメックス 代表取締役社長 斉藤栄一氏  
SCM推進協同組合 専務理事 海内章生氏

## 1. 情報化導入の背景、目的

### (1) 背景

現在弊社ではオフコンによるシステムから、オープン系のシステムに移行している過渡期である。販売管理業務その他の事務業務は現在オフコンにより行なっている。在庫管理及び販売管理についてはWindowsシステム等のオープン系システムの構築を行なう計画である。現在、量販店・GMSからの受注量販店の受発注は、EDIで取引先量販店から発注が入り、弊社で各量販店・GMSごとにデータ変換し、主にターンアラウンド形伝票にプリントアウトして、商品と共に納品している。しかし、对小売業等の受注は依然FAX及び電話等で受注業務を行なっている。また、小売業からの在庫問合せに関しては、営業担当者がその都度電話対応で答えており、対応件数が多く、営業担当者がいない場合は対応が遅れ、販売のチャンスを逃がしている可能性が大きい。

このように小売店はまだ電子システム化されてない状況である。

### (2) 目的

今回の情報化導入事例実証事業で、弊社からの商品情報を、ウェブサイトへ電子データとして公開をし、一連の情報の流れを小売業のパーソナルコンピューター、携帯電話等を使用したEDI化システムの構築により実証をし、その効果及び問題点を明確にする事を目的とする。

株式会社カメックスの斉藤です。本日は中小企業総合事業団のご支援を受けて実施した、情報化導入事例実証事業から、「BAIS」電子カタログシステムに基づき、当社が新たに開発した「携帯電話 web 受注システム」について説明致します。本システムは、寝具専門小売店を対象とした、売れ筋商品の在庫確認・発注等のシステムで、この開発背景を含め、出来るだけ実践的なお話しをしたいと思います。

私共は寝装・寝具業界にあって、各種ふとんの製造卸売業をしております。まず寝具専門小売店の置かれている現状から、本システムの開発に至る動機、実際の使用例を説明致します。

第1点に、寝装・寝具・ふとん業界を取り巻く、流通の変化です。

ふとんは従来、寝具専門小売店を中心に販売されて来ましたが、近年は、通信販売を始めとする無店舗販売、百貨店、量販店、ホームセンター等の販売ルートが、80%以上を占めております。当社では、創業時に主力の販売チャネルとしてお世話になった、寝具専門小売店に、もっと売上げを伸ばして頂きたいと考えて、販売店の営業時間中、いつでも必要な商品の在庫確認と、発注が手軽に出来るシステムとして、「携帯電話 Web 受注システム」を開発いたしました。

第2点の何故、携帯電話を採用したかですが、より使いやすく、身近なシステムにする為に、立ち上げ時の起動に時間がかかり、持ち運びに劣るパソコンより、携帯電話にすることで、誰でも何処でも使える「携帯電話 Web 受注システム」を目指しました。正直に申し上げて、寝具専門小売店は、高年齢化が進み、「パソコンをいじるのは苦手だ」「キーボードを触るのが怖い」という方が多い状況です。そのような小売店の方々に、在庫確認・受注・発注システムを使って頂くのには、パソコンより手軽で持ち運びができ、誰でもいじれ、普及率の高い携帯電話の方が適していると考えたからです。又、若い年齢層のお店では、女性店員の方が、携帯で写真を出して在庫確認や発注をした方がカッコいいし、お客さんとのコミュニケーションにも役立つのでは？という理由もあります。

第3点は開発の取り組みと、苦労した点についてお話しします。

携帯電話もいろいろと進歩し、最新の機種ですと、とてもきれいに商品が写ります。

今回の事業で苦労したのは、携帯電話の進歩が非常に速く、各社によって方式に違いがあり、全社の携帯電話に適応させることに時間がかかった事です。機種の違いで最初はなかなか商品が表示されず、開発期間の関係上この点に苦しみました。これから成熟に時間をかければ、更に使いやすいシステムになると思います。他には、ふとんと

言う大きな商品ですので、携帯の小さな画面の中に、商品写真を表示する事に苦労しました。しかし、これらの問題点を克服し、一定の評価のいただけるシステムに仕上がったと自負しております。

第4点のシステムの内容です。

本システムは、販売店から在庫の確認と、必要な商品の発注が可能です。

このシステムを構築するときに、いくつか質問が寄せられました。その1つは、「在庫を公表するのが会社にとって本当に良いのか？」というものです。実はこのシステムは在庫の実数を公表している訳ではありません。商品在庫を、  
、  
、  
×と表しています。具体的には、

は10以上の在庫があり、注文がいつでも受けられますと言うマークです。は、在庫が5以下の表示です。必要な方は発注をお願いしますと言う印です。×は在庫がありませんという意味です。これは飛行機会社の航空券予約システムを参考にしました。したがって、決して在庫数を公表しているわけではありません。当社が主題としているのは、日曜日、夜間等に、寝具専門小売店・販売店の方が、お客様と安心してご商売が出来て、その為の在庫の確認と発注・受注を確実にやり、販売店に役立つ体制を作ることです。

寝具専門小売店は、ブライダル需要、いわゆる婚礼ふとんと言う大きなマーケットがあります。このマーケットは、一件ごとの金額は大きいのですが、販売頻度は低いマーケットです。販売店は、婚礼ふとんをお求めに来店されたお客様を、何とか販売に結びつけたいと思っています。ですから自店にない商品をお求めのお客様には、メーカーのカタログを頼りにご商売をされます。このカタログがその年のものなら良いですが、数年前のカタログを使用したり、新年度の物でも、たまたま生産中止の商品を注文して、トラブルになったりする事が有ります。せっかくのお客様の大事な注文を、安心して発注したい、ましてご婚礼の商品ですから、間違いがあってははいけません。ですから、しっかり確認を取りたい。しかし、日曜日なので、問屋やメーカーは休みで、大変困っているという声を聞き、24時間365日在庫が確認でき、発注・受注が出来るシステムを作りました。

又、携帯電話を利用したことで、パソコンのキーボードを触るのは苦手だという方でも、面白く気軽に「携帯電話 web 受注システム」を使用出来るようになりました。

勿論、婚礼ふとん以外の商品も対応致します。

第5点に、今後の課題ですが、寝具専門小売店のご店主や、販売員さんが利用するだけでなく、当社の営業担当が、寝具専門小売店様への販売活動に利用する。Web サイトとの連携を強化して、電子カタログ化を進める。e-mail と組み合わせて、売れ筋情報を配

信する、等があります。

編レース業界も、データベースサーバーによる在庫確認と、受注・発注という基本的な仕組みは、寝装・寝具業界と同じだと思えます。本システムが貴業界にとって、何らかの形でお役に立てればと思えます。

S C M推進協同組合の海内でございます。

具体的にどのようなシステムを構築したのか説明いたします。実際に事例実証事業は非常に期間が短く、1月、2月の期間で実施いたしました。まず、「BAIS」というシステムがあり、それを使用して、携帯電話でデータを皆さんに配信でき、かつ、受注まで行えるシステムを構築しております。

最初に、システムを決めるに当たって、どういう狙いを持って、このシステムを作ったかを説明します。

先程、斉藤様から説明がありましたが、24 時間体制で在庫量が即座に確認できる。そのため、販売チャンスを逃さない。まずこれが1つです。次に、受注情報、電話などの連絡に比べ、本システムを使用することで迅速、かつ、正確に発注が出来るようになります。3 点目は、携帯電話という媒体を使用することにより身近な情報が受け取れ、使用する側に経済的な負担をかけないことを3つの柱として本システムを構築しました。

## 本システムのねらい

- 24 時間体制で在庫情報が即座に確認出来るため販売のチャンスを逃がさない。
- 受注情報を電話等の連絡本システムを使用する事で迅速、かつ、正確に発注ができる。
- 携帯電話などの、より身近な情報網を利用 する事により使用する側に負担を掛けない。

図 1

## 従来のビジネスフロー

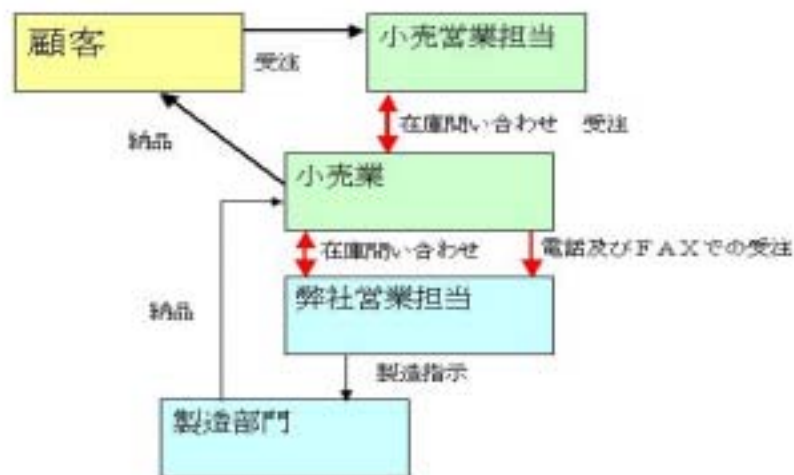


図 2

従来型は、株式会社カメックスから販売店という、B to B の間で行われている作業でした。実際には、寝具専門小売店、百貨店、量販店の担当者と、カメックス社営業担当と製造部門との間で電話、FAX による取引を行っていました。

寝具専門店等と消費者との間で取引が発生しますが、消費者はまず情報を聞きます。寝具専門小売店の販売担当者は、「在庫はありますか」という事を、問屋、メーカーの営業担当者に聞き、営業担当者は、自社の在庫を電話等で確認し返答する、はじめに問い合わせた商品の在庫がない場合、小売店の販売担当者は、問屋あるいは、カメックス社に、再度、在庫の有無について問い合わせをする。この間で相当の人手を要しており、正確な在庫量等の伝達は伝わりますが、非常に時間がかかっていたというのが現状でした。

寝具専門小売店等の担当者からカメックス社のようなメーカー等の製造部門に聞き、「これだけの在庫があります」ということで帰り、在庫が有ると確認できた場合、「じゃ、その商品を注文いたします」という形の段階を経ていました。

実際には電話や FAX で受注しており、例えば、FAX の場合、深夜でも受けられますが、その場合、翌日その受注が完了したかどうかの確認をしなければなりません。

今回システムの内容ですが、顧客または、寝具専門小売店等の販売担当者が、直接カメックス社に問い合わせをするとともに、受発注業務がそのままできるというシステムを構築し

## 新しいビジネスフロー

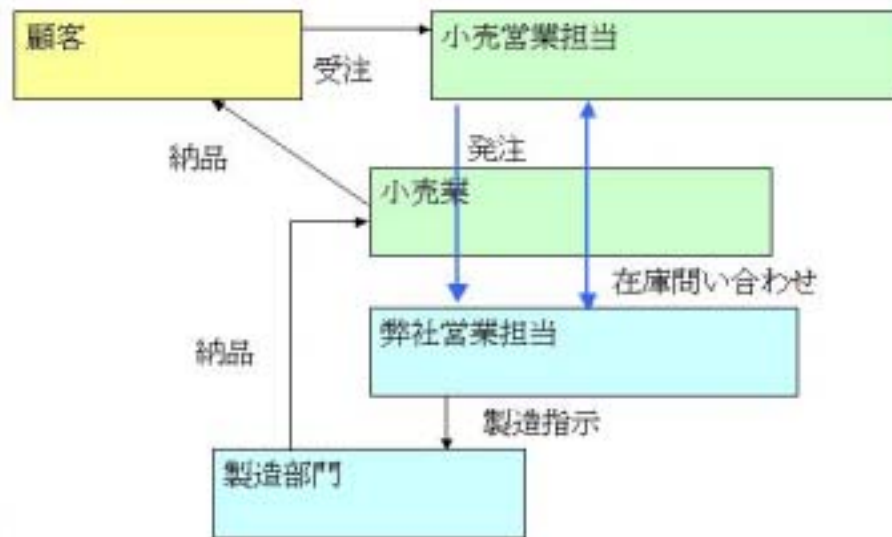


図 3

ました。

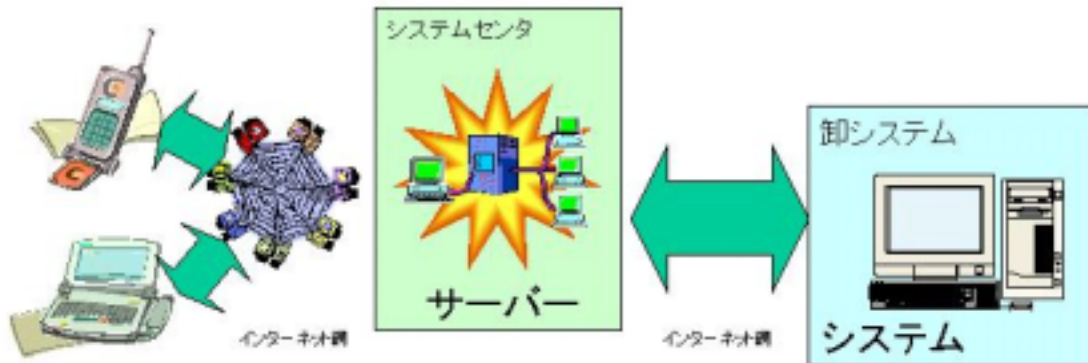
図3で示している内容ですが、寝具専門小売店等の本社をバイパスする格好で行われています。このような形で、在庫の問い合わせもそのまま本社から、または、寝具専門店等の営業担当者から、直接カメックス社に受注情報が伝わるシステムで、その結果、売りのチャンスを逃さず、寝具専門小売店等の担当者様に、非常に好評を得ています。

さて、システムをどのような形で構築したかという中身の仕組みですが、まず、卸のシステムがあり、インターネットのサーバーを外側に置いております。これはSCM推進協同組合のサーバーに有り、この間においてデータの交換を行っております。

実際、卸・メーカーのシステムは、基幹系の業務が走っています。その中の在庫情報だけをセンターのサーバー（SCMサーバー）のほうに移し、その中でHTMLという、ホームページの形で、各端末に配信をする。このような仕組みになっています。よって、非常に経費は安く、また、インターネットの接続の経費も安いことから、このような形で構築しています。携帯電話も、インターネットに接続できない機種は、現在ではほとんどありません。したがって、どこの携帯電話を持ってきても、本システムは大丈夫であると考えています。

卸商とシステムセンターとの間も、インターネットの回線をつないでいます。SSLという暗号化を使用してデータをやり取りする技術を使っていますが、この間もインターネ

## システム概要



インターネット網を使用し情報を提供する。システムセンターのサーバはモバイルPC及び携帯電話に対応しインターネットを使用して情報を提供する。

図 4

## 実際のシステム

利用者が使用する為のシステム

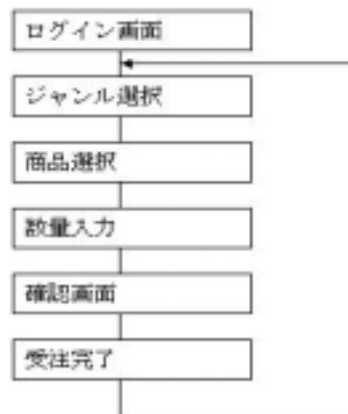


図 5

## ログイン画面



画メーカーより指定されたログインIDとパスワードを入力し認証されれば次ぎの画面へ進む

図 6

## ジャンル選択画面



注文する商品のジャンルを選択する。携帯での選択は画像は現状で転送量が多く表示出来ない携帯電話が有るため画像の表示はせず、文字情報とした

図 7



ットですので、通信料が非常に安いというメリットがあります。

実際のシステムですが、ログイン画面とジャンルの選択、商品の選択、数量入力、確認の画面、受注完了画面という形で、一連の流れがあります。特徴として、画面数が少なく作られています。その理由は先程斉藤様から説明がありましたが、高齢者の方でも使用することが可能で煩雑な操作をする必要が無いことを基本とし、画面数を出来るだけ少なく致しました。

そして、ログイン画面ですが、先ほど端末を回しましたが、図6のような形です。パソコンをお持ちの方には、パソコンからのアクセス画面も用意をしています。実務上は、ログインとパスワードを入れないと、本システムは使えません。その理由は、受注が何処からあったのか、という事を確定する必要があるからです。ですから、ここでログインとパスワードを入れていただく形になっています。ログインとパスワードが認証されると、次の画面に移ります。(図7参照)これでジャンルを選択していただきます。カメックス社の場合は、枕とか敷ふとん、掛ふとん等のジャンルがあります。このジャンルを最初に表示し、その次に商品を選択します。

## 商品選択画面



商品の選択画面で在庫数量が〇△×で表示される、ここで表示される△×の表示は商品登録時に個々の商品毎に設定する。

図 8

図8の画面ですが、画像も表示されておりますが、B to Bの場合、画像はほとんど必要なく、携帯電話はこの画面では画像は表示せず、文字だけ表示しています。携帯電話は、最終の確認で画像を表示します。すなわち、 unnecessaryな画像を添付することによってデータが重くなるなど、いろいろと弊害が出ます。又、画像を表示できない端末もあり、それらを考慮して、文字情報中心にしています。

次に、商品の選択ですが、例えば、枕を選択した場合、図8のような形になります。在庫情報については、斉藤様から説明がありましたように、、、×という形で行います。

これは数値を設け、ある程度少なくなったら 、それ以下であれば×という、数値を設けています。例えば、常時在庫が100の場合、100ある場合は 、それから50を切った場合は  にする。また、10以下になった場合は×を付けて補充をするという形になります。この例では、お客様のほうで、×であっても注文をどうしてもしなければいけない場合を考慮して、×でも発注が出来る形にしています。この点は発注が出来なくするようにも修正可能です。商品を選択してボタンを押すと、商品の型番、カラー、サイズ、重量、値段が出ます。ここでは小売上代価格を表示しています。卸価格・下代を表示できないかという議論もありましたが、下代を表示した場合、お客さんとの商談の中で、携帯の画面をお

## 注文数量入力画面



発注する商品の数量を入力する。在庫数量より発注が完了した時点で在庫数より減算される。

図 9

見せ出来ないので、上代だけにしています。カメックス社と寝具専門小売店等のお取引です。上代で大丈夫と考え、現在も上代だけを表示しています。下代をどうしても表示しなければならないお取引では、表示することは至って簡単ですので、下代表示と致します。次に、携帯電話とほぼ同じ形での内容をお見せします。これが、数量入力画面です（図 9 参照）。例えば発注で、数量を 100、若しくは 50 と入力すれば、注文をすることができます。

実際に注文をする場合の、「これでよろしいんですね」という画面です（図 10 参照）。注文の内容を確認する画面が出てきます。携帯電話も同様の画面が出てきます。画像を表示して、商品コードからサイズ、重量、それと上代、数量という形で表示し、確認を求めます。この時点で、携帯電話のほうに画像が出て最終確認となります。

この状態で良ければ「発注」というボタンを押します。発注すると情報が返ってきます。これは発注番号が 8 ですという形で、「ご注文を承りました。注文番号は 8 です」と注文番号が出てきます。（図 11 参照）これで、カメックス社への発注が完了しました。

実際にはそのファイルを、当日、若しくは翌日、カメックス社のほうが情報を取り込むという作業が裏側で動いておりますが、ここではサーバー側での発注、受注業務が完了したということになります。



一連の流れで、このような形でシステムが動いています。使う側にとって、「とにかく簡単で、なるべくやさしい」というのが初期の目標をクリアーして、「24時間態勢で在庫が即座に確認できる」という仕組みが完成しました。それと、「販売チャンスを逃がさない」、これも24時間態勢であることから、充分達成されたと考えています。本システムを使用することにより、迅速かつ正確に在庫を確認して発注ができる。発注・受注業務が簡単にでき、かつ、注文番号が即座に返ってくるため、その注文番号を見て、発注が確実にできたことを確認することが出来ます。



携帯電話を使った本システムの実現により、だれでも持っている携帯電話で、非常に経費も安く受発注ができるようになりました。もっとも、最初に説明しましたが、ログイン画面は不可欠で、カメックス社に登録し、カメックス社から配付するパスワードを受ける必要があります。これも簡単に作業ができる態勢をとっています。以上、概略を説明しました。これが、「携帯電話Web受注システム」の内容です。ご説明は、カメックス社と一緒にいきましたが、短時間ですので、わかりにくい点もあったと思いますが、これをもって「携帯電話Web受注システム」のご説明を終わります。

(質疑応答)

(問) 大体何社ぐらいのお客が対象なのでしょうか。

(答) 寝具専門小売店は 100 社程度の付き合いがあります。できれば 100 社全部とこの形の付き合いをしたいと思いますが、現状はまだ 15~20 社程度です。

ただし、パソコンでのシステムでは、5 社ぐらいで終わったと思います。携帯電話を利用した結果、現時点では 15~20 社程度ですが、これからは、おそらく半分ぐらい(約 50 社)は取り組んで頂けると見込んでいます。最終的には 100 社全部と、このシステムを使いたいと思っています。

(問) 現在、取り扱いの商品すべてについて、この画面上で取引ができる状況なのでしょうか。

(答) 主要な商品はこれで出来ます。ふとん業界は、秋冬のシーズンが忙しく、夏場は非繁忙期で、秋から冬の寒くなる時期にふとんが動き、商売が活発になります。このように、非常に商売に季節の波がありますが、その中でも基本的な秋冬商品は網羅しています。

(問) それと在庫データは、1日1回の更新だと思いますが、その日のうちに在庫データが、無くなってしまうというケースもあります。そういった場合の対応についてはどうしているのですか。

(答) 基本的な社内の管理が一番大事になります。

当社は勿論、ふとんが毎日1つのお店で何十枚も売れることを希望していますが、現実には、希望通りに行きません。残念ながら、ご質問された事態には至っていません。そのような場合は、更新頻度を上げ、生産部門との連携を強化するなどの、より良い方向に持っていきたいと考えています。

(問) お客様から発注が来たものについては、その日のうちに事務的な手続きをカメックス社で行うと思われませんが、実際にその日のうちにすべて処理することが可能ですか。

(答) それは十分可能です。実際にこれを使う店は、昼間の注文もあるが、夜間および土曜、日曜という形で使われる形が多いのです。ですから、翌日確認の電話を営業担当のほうから入れさせてもらうという形で総合的に使っています。

(問) 発注してから何日以内に納入するという時間的なルールも決めていますか。

(答) 基本的に3日という形で設定しています。当社の現状は量販店との付き合いのボリュームが大きく、受注から3日で物流センターを通じて、お店にお届けしています。で

すから寝具小売専門店も、基本的に3日という形で設定しています。

在庫数は、  
、  
、  
×という形で表示しているので、  
に関しては問題なく3日以内にお納めし、  
等に関して、営業担当のほうから常に返事をさせていただく。  
でも商品は基本的にあるので、大丈夫です、というお返事が出来ます。ですから、コミュニケーションツールとして位置付けて頂いても構いません。

(問) 基本的には、出荷したものは売上が立つというような、委託形態ということでしょうか。全部、買い取りという形になるのでしょうか。

(答) 寝具はアパレルと違い、基本的に買い取りです。売上は、商品出荷時に売上傳票を起こすという形です。

(問) 例えば新しい商品等が出来た場合、メーカー等により、新商品ができましたという形で送る形態なのか、それとも現物をお客に見せて、登録しましたという形にもっていくのか。

(答) 将来的には、Webサイトの商品を、メールでご連絡するという形を考えています。現状は、そこまでできていません。将来的に、新商品情報や、今これが売れているという情報をメールで送るようにしたいと思います。

ふとんは、春夏、秋冬という、大きく2つのシーズンに区分されます。今年の秋冬はこの新商品を出すということは、社内で行う展示会・内見会でお客様に知らせます。現在は、寝具小売店のお客様には内見会に来て頂き、商品の確認をしていただいています。

(問) 今、寝具専門小売店に、上代の提示ということがありますが、例えば、編みレースの商売ですと、上代は専門店で決められる場合もあります。その場合、設定の方法など、何か考えているポイントがありますか。

(答) お客様(消費者)に、本システムの画面をお見せすることを想定しているので、上代にしています。各業界の特性に合わせて、編レース業界様であれば、出荷価格(下代)を表示すれば良いと思います。

編レース業界様と我々ふとん業界の違いは、ふとんは完成品で販売店に納める点に有ると思います。ですから、ふとん業界では上代表示に問題はありますが、編レース業界様で本システムをご利用になるときは、下代表示が適しているのではないのでしょうか。