

「ビジネスランチ」ビジネスの生産性向上推進

取組概要

■事業概要

当社の主力事業はコロナ禍により大きな影響を受けたため、従来は小規模で行っていた松江市内の事業所向け弁当宅配「ビジネスランチ」事業に注力する方針へと転換した。当社の「ビジネスランチ」も、全国の同様の事業と同じく電話やFAXによる受注と当日配達を基本とした業務プロセスで運用していたが、コロナ禍において利用事業所が急増したことで、フロント業務が逼迫する状況となった。

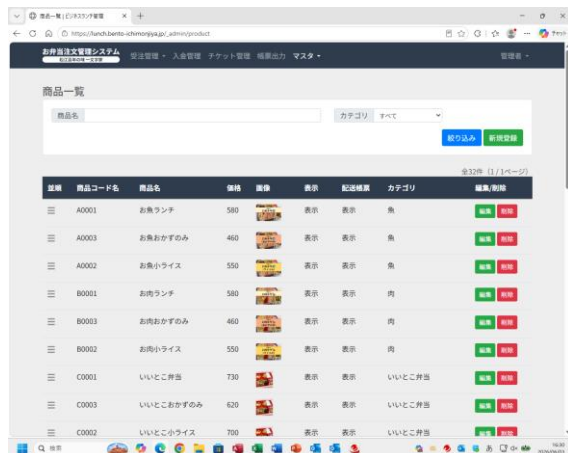
そこで、お客様の利便性向上と業務効率化を目的に、ビジネスランチ事業の業界では先進的にWebから注文できるシステムを導入し、電話・FAX中心の受注体制からWeb受注へのシフトを図った。Web受注の推進により、少人数での受注対応を可能とし、より収益性の高い事業へのリソース集中を実現することで、全社としての生産性向上を目指す取り組みである。

■システムの概要

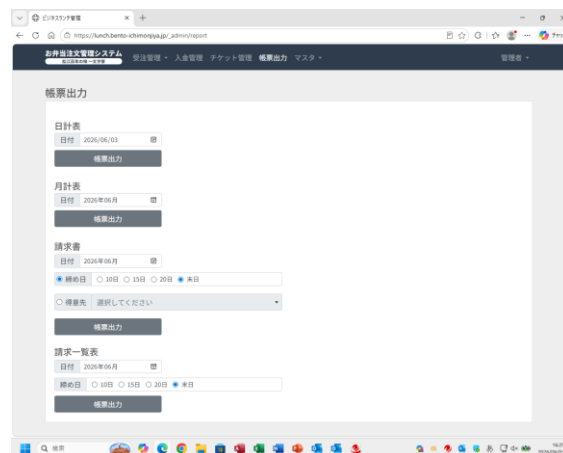
お客様からの注文受付、社内での注文管理、配達手配までを一元的に管理できる仕組みを構築した。クラウド技術を活用しWeb注文を可能にしたほか、リピート顧客が大半を占めることから、毎回ログインする手間を省くために公式LINEアカウントからも注文できるように設計した。

■導入後の状況

システム導入により、受注業務の効率化と人的体制の見直しが可能となった。これまで圧迫されていたフロント業務の負荷を軽減しつつ、業務品質を維持することができ、持続可能な運用体制を確立した。



【マスター画面】



【帳票出力画面】

得られた効果・今後の課題

●効果

Web注文の導入により、電話・FAXによる受注件数が減少。令和7年9月時点で、全受注の約70%がWeb経由となり、想定50%を大きく上回る成果を達成。受注対応・入力業務の工数は、1日あたり約7時間削減され、仕出し料理の受注対応や広報業務へのリソース転換が可能となった。

また、配達指示までの受注入力システム内で完結するようになり、配達員の出発がよりスムーズに行えるようになった。

●今後の課題

システム設計段階で見落としとしていた点が判明し、本来であれば一部改修により改善したい内容であった。しかし、想定以上の改修費用が必要となるため、現時点では実施を見送った。ただし、この改善によりお客様の利便性向上および作業時間削減が期待できることから、今後の検討課題として整理している。

【活用事業】

令和6年度

デジタル導入モデル支援事業補助金

企業概要

合資会社 一文字家

創業：1901年（明治34年）3月

資本金：5.5万円

従業員：90名

所在地：島根県松江市平成町182番地19

■弁当、仕出し、出張パーティー、JR構内営業、学校給食、酒類販売等