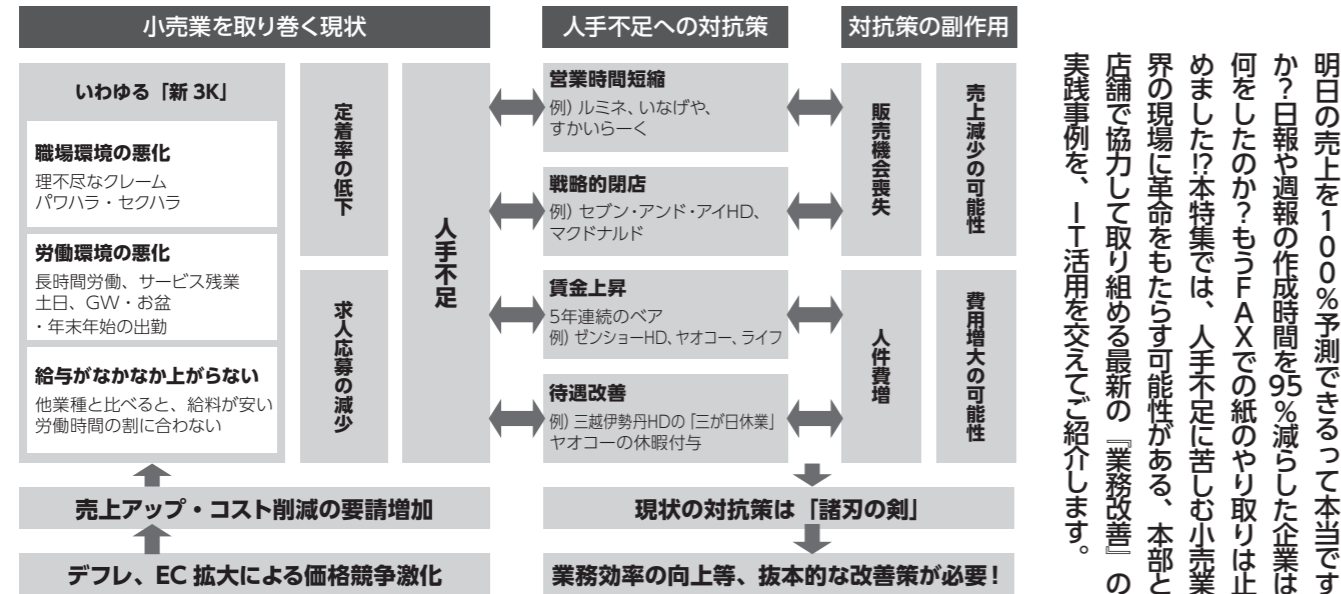


小売業における「業務改善」実践法

本部と店舗が一体となって取り組む
『小売業における“IT業務改善”の最前線!』

(株)プロレド・パートナーズ 松尾啓史 田村哲也

図表① 小売業界における「人手不足」



明日の売上を100%予測できるって本当ですか? 日報や週報の作成時間を95%減らした企業は何をしたのか? もうFAXでの紙のやり取りは止めました! 本特集では、人手不足に苦しむ小売業界の現場に革命をもたらす可能性がある、本部と店舗で協力して取り組める最新の「業務改善」の実践事例を、IT活用を交えてご紹介いたします。

はじめに
国内小売業が直面する「低利益率」と「人材不足」の巨大な壁

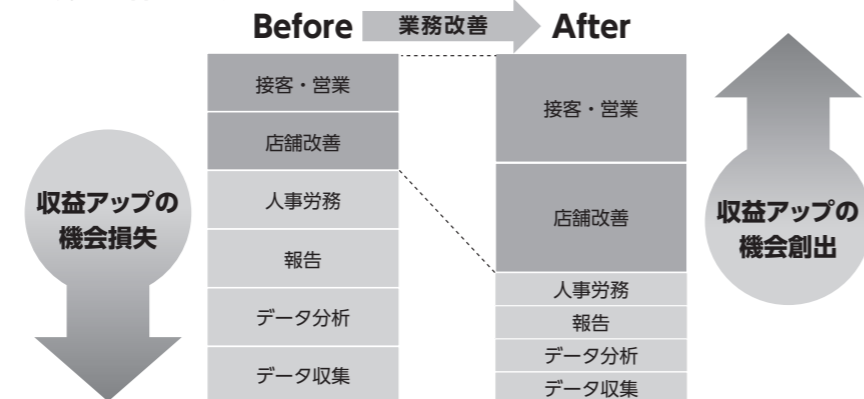
日本の小売業の利益率は、世界と比べて引き続き低水準を推移しています。ある統計データによると、2016年度の世界上位250社における小売業者の平均純利益率は3.2%となっています(売上世界NO.1のウォルマートで2.9%)。一方、国内小売店の平均「営業」利益率はすら2.44%(※)であり、平均純利益率は1%台を下回る水準であることが推定されます。(※弊社コンサルティング先企業1,000社以上から平均値を算出)

他方、小売業界では図表①のように深刻な人材不足が継続しており、残業規制の逆風も吹き乱れる中で、営業時間短縮などに追い込まれる店舗も増えており、販売機会喪失による収益力低下など、小売経営は引き続き苦境に立たされていると言わざるを得ません。

今こそ、最新のIT技術を活用して「業務改善」に着手すべき時!

日本の小売業が世界と同水準の利益率に迫るには、人件費の削減ではなく、現状の組織/人員体制の中で業務改善を断行し、収益率向上を測るのが得策です。弊社コンサルティングの現場でも、ITを活用した業務改善のご相談をいただく事例が増えています。そこで今回は、弊社がコンサルティング

図表② 業務改善の効果



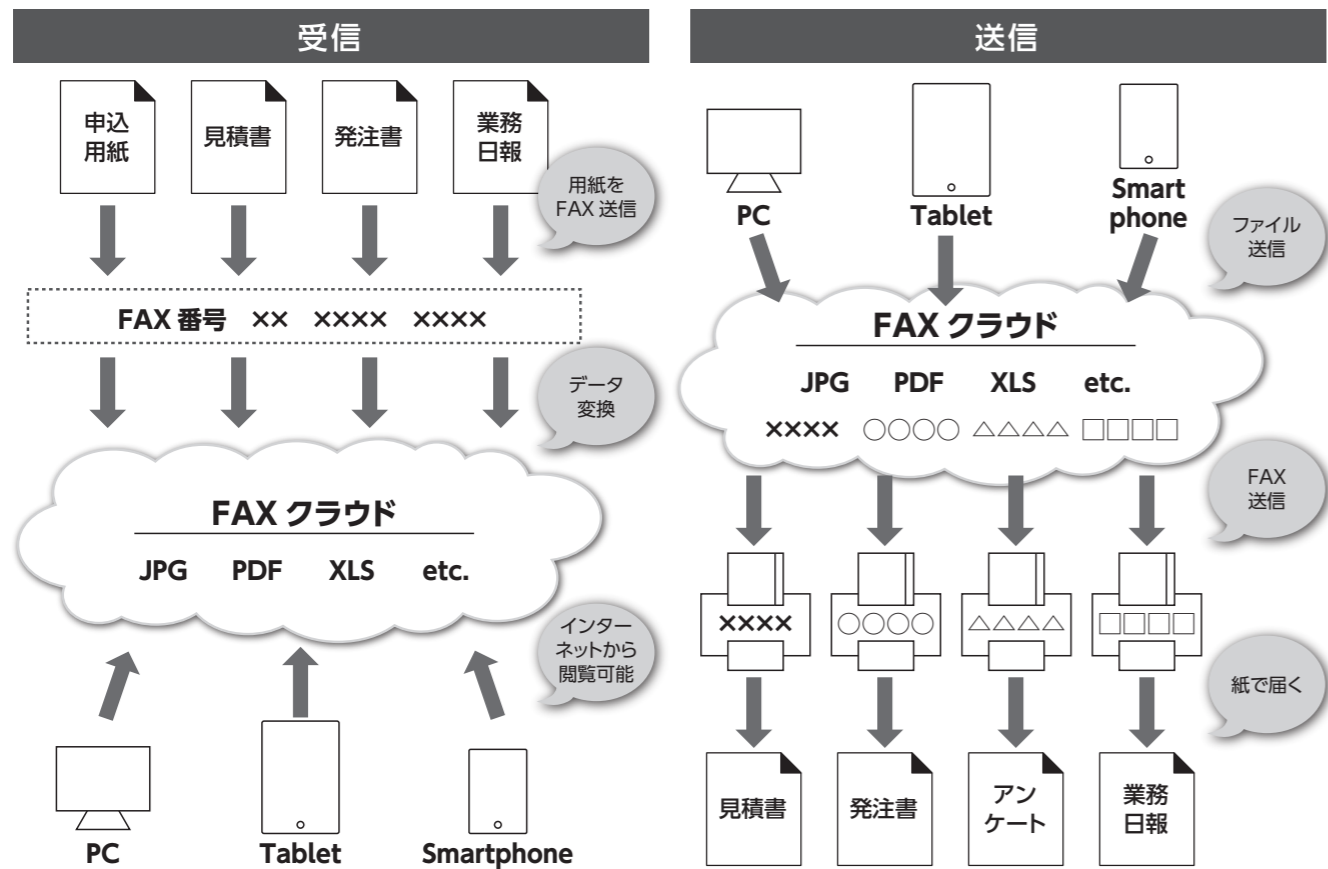
インテグレーションの現場で培った具体的な解決法をベースに、いままぐ実践できるIT業務改善事例をご紹介します。(図表②参照)

明日の売上を100%当てる! AI活用で受発注業務を効率化!

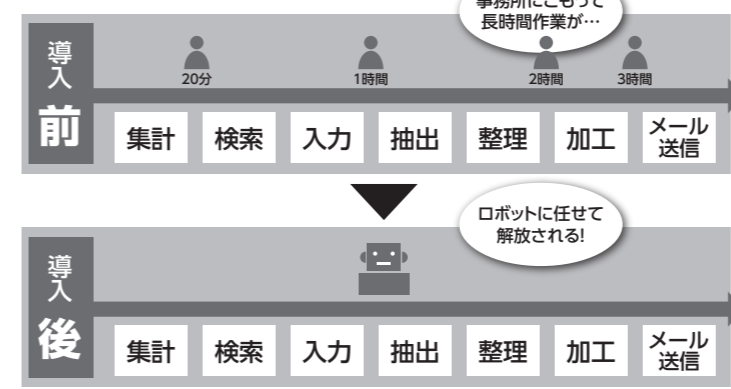
従来の小売の現場では、需要予測は担当バイヤー・責任者の経験と勘、あるいは前年比を参考にして表計算ソフトで単純な予測値を作るなどの対応でした。

実は今、人工知能(AI)を活用した需

図表④ FAXクラウドのしくみ



図表③ RPA活用による業務改善



要予測と在庫最適化により効率的な発注スキームを確立することで、原価率削減に乗り出します。例えば、日ごと売上、商品価格、ポイント付与率、値引き額、イベント・催事、天気や気温など、多くの変数をAIに学習させることで、「どの店で、いつ、どの商品が、何個売れるか」の予測を立て、さらに変数を定期的に更新していくことで、その精度が上がり続けるというソリューションも存在しています。こうしたAIソリューションを活用する小売企業は増加傾向にあり、上手に活用することで現場担当者の作業工数削減にも大きく寄与

し、空いた時間を使って店舗改善や接客強化にリソースを向けることも可能となります。他にも、AI搭載カメラ（通称スマートカメラ）を店内に配置し、陳列棚の変化や来店客の動向を分析する取り組みが、実際に始まっています。また、AIを活用した地域活性化アプリも登場しており、天気やユーザーの家族構成を踏まえてイベントや特売を提案したり、ドライブ中のカーナビルート周辺の自社店舗やセール案内をしてくれる機能まであります。弊社でもAI専任の研究チームを立ち上げ情報収集・整理・分析を進めており、クライアントの予算感に応じて最適なソリューションをご紹介します。

単純業務の作業時間を95%削減！ RPAの業務革命！

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）とは、言い換えれば『定型的なパソコン操作を自動化する仕組み』のことです。エクセルでのデータ検索、入力、集計、コピー&ペースト、計算に始まり、インターネット検索など、定型的なパソコン作業のほとんどを自動化できます。（図表③参照）

RPA活用の最大のメリットは、作業時間の圧倒的な短縮とヒューマンエラーの回避です。例えば、アパレルの店長やリーダーは、日報、週報、月次報告書を作成するために大量のデータを抽出、加工し、書類

サイトから閲覧・ダウンロードができる仕組みのことです。（図表④参照）

活用イメージとしては、例えば、店舗からメーカーへの発注の際にFAXクラウドを利用することで、まず複合機が不用となります。また、外出先からメーカーへ緊急発注をかける場合も、スマートフォンからデータをアップロードして送信するだけです。その結果、リース代のコスト削減や営業ロスの回避が可能となるため、積極的に導入される企業が増えています。弊社のコンサルティングの現場でも、複合機のコストマネジメント・コンサルティングと併せて導入支援の実績が豊富です。

月80時間分の業務をゼロにする新しい人事労務管理サービス『HRクラウド』

店舗拡大に伴い、経営者が頭を抱える課題の一つが、爆発的に増える人事労務管理業務です。入退社に伴う従業員情報の更新や書類作成業務だけで、数日かかることも珍しくありません。また、紙やエクセルで情報管理すると、誤って上書き更新したり、最新ファイルが複数発生する事故も起こりえます。

こうした問題を解決すると期待されているのが、HR（ヒューマンリソース）クラウドサービスです。HRクラウドには、従来の紙やエクセルでの管理における課題解決を超える、インターネットサービスならではの驚くべき特徴があります。

作成後にメールやグループウェアなどに添付して送信しています。これをRPAに任せただけで、作業の95%以上は機械が担うため、空いた時間で売り場の接客にリソースを割くことが可能です。

一番手軽なRPAは、ソフトウェアをパソコンにインストールするだけで、設定も簡単です。ドラッグ&ドロップとクリック、入力操作だけで自動化の仕組みが3分で完成します。弊社でもRPA導入支援による業務改善コンサルティングの依頼が急増中です。

IT素人でも3分で業務管理ソフトを開発！

従来、データや帳票類の収集・整理・分析や全社的な業務管理を実現するには、多額の開発費用をかけて基幹システムを開発するか、ベンダー提供の高額なソリューションを利用するしか選択肢がありませんでした。しかし今は、こうしたツールをもっと簡単に安価に構築し、気軽に運用できるサービスが急増しています（サイボウズ社の「kintone」など）

新しい業務管理ソフトの最大の特徴は、ありとあらゆるシステムを『アプリ』という形で手軽に作成できることです。従来は業務ニーズに合わせてITベンダーが要件定義・企画・設計・開発・テスト・本稼働と何年もかけて開発してリリースしてきたものを、ものの3分で、ITに弱い営業担当者でも作れてしまうところが革命的で

PROFILE

松尾 啓史 (まつお ひろふみ) ● 慶應義塾大学経済学部卒業後、事業再生系コンサルティングファームにて、中堅企業向け資金調達支援業務に従事後に自ら起業。以後7年間、経営戦略、Webマーケティング、営業、システム開発など現場から経営まで一気通貫で経験後にプロレドへ参画。現在はIT・通信を中心に様々な分野でプロジェクトマネージャーとして活躍中。

田村 哲也 (たむら てつや) ● 東京大学法学部卒業、同大学院卒業。特別研究員としてパリ第8大学などで研究に従事した後、プロレド・パートナーズに入社。コンサルタントとして小売業態を中心に施設管理をはじめ、ITや金融、各種手数料サービスと幅広いプロジェクト経験を有し、業務オペレーションまで踏み込んだ現場改善（BPR）に強みを持つ。

例えば、新入社員情報を入力するだけで各種書類をボタン一つで自動生成する機能や、API提供により自社システムの勤怠管理や給与計算と連動してWeb給与明細を発行したり、年末調整をWebで完結できる機能が提供されています。こうした機能をフル活用することで、月80時間かかっていた人事労務管理業務がゼロになった企業も。弊社でも業務コスト削減コンサルティングの現場において導入支援の実績が多数あります。

以上、小売の現場と本部ですぐに実践できるIT活用事例をご紹介します。IT技術の進化は日進月歩で進んでおり、日々の情報収集とPDCAこそが、他社との圧倒的差別化につながります。どこから手を付けるべきかわからない場合は、手始めにご紹介した切り口で自社に最適なソリューションを探してみてもいかがでしょうか。

小売の現場では、メーカーへの発注やセンターへの問い合わせなどのコミュニケーション手段として、未だにFAXが主流です。特に、メーカー側がFAXを指定するケースが多いため、不便も多いようです。そこで、2010年頃より今のFAXクラウドの前進が登場しました。FAXクラウドとは、送信側は専用サイトにてデータをアップロードし、FAX番号を入力するだけで相手のFAXに情報が送信される仕組みのことで、受信側は相手から届いたFAX情報がクラウド上にアップされ、専用

紙が要らないFAX!? 発注フローを変えずに取り組める『FAXクラウド』

アプリによる業務管理サービスを活用することで高速にPDCAを回し、徹底した業務改善が実現できます。こうしたASPサービスの活用は弊社でも強化しており、同じ仕様で別サービスに切り替えることで年間80%以上のコスト削減が実現できた事例もあります。