

受注予測で「御用聞き」商品を切らさず納品

福井県今立郡 梅田和紙の場合



伝統工芸として国家に指定された福井県今立地方の「越前和紙」。この地で和紙の伝統を守りつづける梅田和紙株式会社 梅田修二社長は、「認定はうれしいが、ある意味、滅び行く産業ということではないか」と危機感を募らせるようになった。実際、売上は伸びておらず、商売をたたく同業者も出てきていた。

書道用紙や包装、はがき・名刺など、和紙の用途は広い。また、書家は自分の作品に合う和紙を求め、漉き具合や大きさ・厚みなど細かい指定をしてくる。用途や要望に細やかに対応し、「できないと言ったことはない」という徹底した仕事ぶりは、時には利益を圧迫することもあった。「和紙の売上を高めるにはどうしたらよいだろうか」2001年のITSSP事業に参加した梅田社長はITコーディネータの先織久恒氏に相談、そこで見えてきたのは、手漉き和紙の顧客は、大半が書家などのリピーターであるということだった。

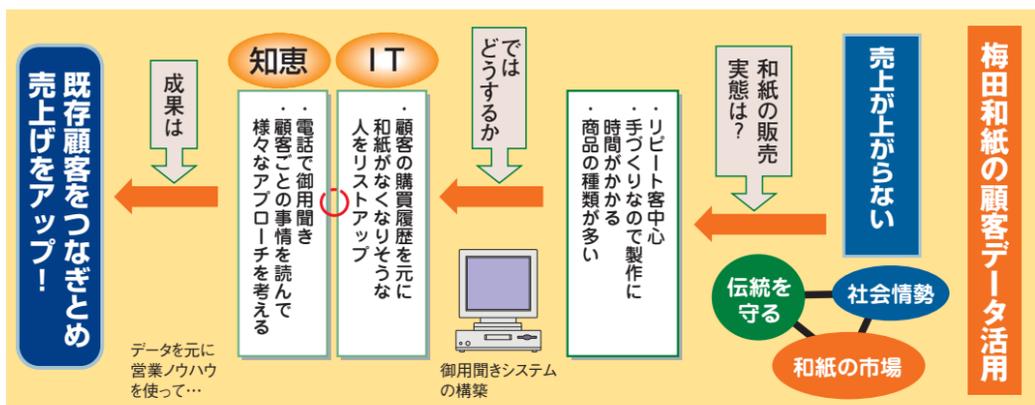
顧客に便利がられ 離れていかなないように ガンピを煮てチリを取り、漉いて乾燥という手作業工程を踏む手漉き和紙は、受注から製造完了まで2週間以上の日数がかかる。商品が切れてから注文をもらってはいは顧客を待たせることになってしまふ。ここに着目した先織氏は、「納品した和紙がなくなる前に、こちらから御用聞きをしてはどうか」と提案。

これなら顧客に便利がられ、リピーター率が高くなるはずだ。顧客の満足度が高まれば次の顧客を紹介してくれるかもしれない。また、先行受注

梅田和紙株式会社
本社：福井県今立郡今立町大滝30-2
電話(0778)43-0459
創業：大正12年
従業員：17名(伝統工芸士2名)
業種：越前和紙製造(手漉き和紙、機械漉き和紙)
「越前和紙の里」と呼ばれる今立は、約80軒の製紙関係工場が集中する日本一の和紙の産地であり、越前和紙は伝統工芸品として、国から認定を受けている。梅田和紙では、名刺、はがきから書道用紙、芸術作品用特注用紙まで、様々な和紙を製造しており、この和紙を愛用する芸術家も多い。方式は手漉きと機械漉きの2種類。



梅田和紙株式会社 梅田修二社長



梅田和紙の顧客データ活用

売上が上がらない

和紙の販売 実態は？

- ・リピート客中心
・手づくりなので製作に時間がかかる
・商品の種類が多い

では どうするか

IT
・顧客の購買履歴を元に和紙がなくなりそうな人をリストアップ

知恵
・電話で御用聞き
・顧客ごとの事情を読んで様々なアプローチを考える

既存顧客をつなぎとめ 売上げをアップ!

データを元に 営業ノウハウを使って...

をしておけば、顧客が他社に移るのを防ぐことができるし、社内の生産スケジュールも立てやすくなる。ただし、1万種もあるといわれる和紙の購買履歴を顧客ごとに手作業で追うことは難しい。そこで2002年8月、顧客の購買履歴をもとに、次の受注を予測する「御用聞きシステム」の構築を開始、11月にはシステムの利用をスタートした。

御用聞きシステムには、顧客がつ、どんな和紙を、どのくらい購入したかというデータを保管する。このデータを元にコンピューターが購入サイクルを自動計算し、該当する顧客をリストアップするのだ。例えば、1月、4月、7月に同じ枚数を購入している顧客がいる場合、次の購入予定である10月の1月前にリスト化されるといった具合だ。梅田社長はこの情報を見て、「そろそろ和紙がなくなるころではありませんか」と電話をかけ、早期の受注を促す動きをとる。

コンピューターは計算機 活用は人間らしい

もちろん、顧客は100%データ

ITコーディネータ紹介



先織 久恒氏 NPO 福井県情報化支援協会 理事長

福井県武生市を拠点とし、地域企業のIT化を支援する先織氏は、システム開発やコンサルティングへの豊富な経験を持ち、現在はITコーディネータのインストラクターとしても活躍している。

当初、梅田社長の依頼は「ホームページで和紙が売れないか」というものだった。しかし、原点に戻って現状を分析した結果、リピータが多いことや和紙の材質の良さはWebでは伝えきれないことが見えてきた。そこでホームページによる販売よりも「今いるお客さんを逃げないようにすることが大事」と提案。梅田社長の悩みに見事に応えた。今後はさらにシステムの改善やノウハウの蓄積を支援していく予定だ。

お問い合わせ
NPO法人福井県情報化支援協会 (ITC福井)
住所：福井県福井市大宮6-14-40
電話 (0778)23-5155 (株)コスモタウン気付



手すき和紙はできあがるまで2週間ほどかかる

通りには動かない。景気も悪いからしつこく電話をかければ逆に印象が悪くなる可能性もある。梅田社長は「FAXを利用したり、雑談の中でさりげなく聞いたり工夫している。感情を逆立てず、便利と思ってくれるようなアプローチをすべき」という。コンピューターはあくまでも資料を提供する機械であり、それをどう営業に活かすかは人間の知恵だ。 「コンピューターの技術なんかはどうでもいい。それは先織さんのような専門家に任せればいいのか。請求書をパッと出すとか、お客さんの役に立つとか、私はそういうことを実現したいだけ。日本一の和紙の産地として追いかける立場だから、常に新しいことをしなければ」と笑う梅田社長の目は、製造した和紙が生きつづけるこれからの1000年をしっかりと見据えている。