

テナントとの共存共栄を図る新営業システムを日立グループの総合力でトータルに構築

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社 ▶ <http://www.w-holdings.co.jp/>

商業施設の運営管理では、テナント向けの支援強化や業務効率の向上、収益基盤の拡充などが重要な課題となっています。そこで高速道路のサービスエリア (SA)、パーキングエリア (PA) における商業施設の管理運営事業を行っている

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社 (以下、NEXCO西日本SHD) は、日立の小売業向け販売管理パッケージをベースとした「新営業システム TOMS」^{※1}を導入。

日立はグループの総合力を生かし、要件定義からシステム構築、機器の一括導入、データセンターでのシステム運用までをトータルに支援し、同社の経営革新を強力にサポートしています。

※1 「TOMS」命名の由来: Turn On Marketing (Support) Systemの「Turn On」には「活性化させる」「作動させる」という意味がある。テナントさま/NEXCO西日本SHD両社がこのシステムを使用(作動させる)することで、互いにマーケティング、マーチャンダイジングを「活性化させる」という意味を含んでいる

Solution & Service case study



西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
代表取締役社長
高橋 誠氏

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
取締役
柴田 昭弘氏

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
店舗運営部
店舗運営グループ サプリダー
津田 憲彦氏

Win-Winの関係構築を強化する新営業システム

西日本高速道路株式会社 (以下、NEXCO西日本) の全額出資により2005年12月に設立されたNEXCO西日本SHD。同社はNEXCO西日本が管理する高速道路のSA/PAを中心に、良質で多種多様なサービスを提供することで、お客さま満足の上と地域の発展に貢献することを大きな使命としています。2010年、NEXCO西日本SHDはそれまで運用していた営業システムの老朽化を契機に、さらなる売上・利益の拡大、お客さま満足の向上を目標とした新システムの構築に着手しました。

代表取締役社長の高橋 誠氏は、「従来のシステムは、SA/PAのテナントさまから売上実績に応じた管理運営費をいただく際、その数値を把握することに力点が置かれていました。しかし近年は景気低迷などにより、SA/PAも売上を向上させることが厳しくなっています。このためテナントさまからは売上増に寄与する情報提供やお客さま満足につながる品ぞろえのアドバイスが求められています。また、当社もテナントさまとのWin-Winの関係構築を従来以上に強化していかなければならないと考えていました。そこで、より正確でタイムリーな情報収集・分析によって、双方の収益拡大に寄与するシステム基盤を作っていくと決断したのです」とその経緯を説明します。

「魅力ある商業施設の実現に向けたテナントとの共存共栄の関係構築」—この目標を実現する新システムの構築に際し、複数のITベンダー候補の中からNEXCO西日本SHDが選択したのが、日立製作所を中心とする日立グループでした。

高橋氏は「今回のプロジェクトは単純なシステム構築ではなく、当社とテナントさま双方の立場から、どのような観点でどのような機能を盛り込めば収益増やさまざまな負担軽減につながるのか、小売業や流通業のノウハウも含めた幅広い知見からコンサルティングもしていただけるパートナーが必要でした。同時に各テナントさまに配備するシステム端末だけでなく、券売機やPOSレジ、オーダーリングシステムといった周辺機器の調達、導入後のメンテナンスなどもトータルに任せられることも必須要素となりました。これらの要素を総合的に考慮すると日立さんが最もパートナーにふさわしいとの判断に至りました」と語ります。

一元化されたWebシステムでテナントの負担を軽減

構築パートナーに選ばれた日立は、プロジェクトマネージャーに小売業を中心とした多くの受発注/物流システム開発を行ってきた技術者を配し、グループ企業である株式会社日立コンサルティングとともに、関係各社が一体となって収益向上に取り組める環境の構想策定に着手。小売業に対する総合的かつ豊富な経験に基づき、これまでテナント間で不統一だったシステム端末や商品コードをはじめとする各種コード類の共通化による業務精度と効率性の向上、売上の日別・時間帯別・商品分類別・商品別などさまざまな分析によるテナントとの売上情報共有化、EDI^{※2}による卸サービスの提供などを柱にした要件定義を進めました。そしてシステム開発のスピード化を図るため、株式会社日立システムズが提供している小売業向け販売管理システム「Hi-CoreRetails (現



USER PROFILE

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社

本店所在地 大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ18階
 設立 2005年12月2日
 資本金 1億1,000万円
 従業員数 約220名
 事業内容 西日本高速道路株式会社が管理する高速道路のサービスエリア・パーキングエリアにおける商業施設の管理運営事業



Solution & Service case study

パッケージ名「e-RetailSeries 専門店向け販売管理システム」をベースに、業務要件に合わせたカスタマイズを施し、実質9か月という短期間で「新営業システム TOMS」を構築。各種クレジットや電子マネーサービスとの連携、テナントへの導入教育なども日立がNEXCO西日本SHDと協力して対応し、2012年4月より展開を開始し、2013年2月までに21店舗での稼働をスタート。3月以降、本格的に他の店舗へも展開を進める予定です。

TOMSでは主要なアプリケーションがすべて本部側(NEXCO西日本SHD)で稼働し、テナント側ではPOSレジ以外の業務が専用端末上でWeb化されています。このため各テナントは個別にサーバを設置する必要がなく、システム開発や導入コストなどの負担が軽減されました。構築されたTOMSシステムのサーバは、堅ろう性とセキュリティ性に優れた日立のデータセンターに設置され、システム運用・保守も日立にアウトソーシングされたため、運用負荷のみならず、災害やシステムトラブルによる業務停止のリスクも最少化。システムの安定稼働と事業継続性が大幅に向上したのです。

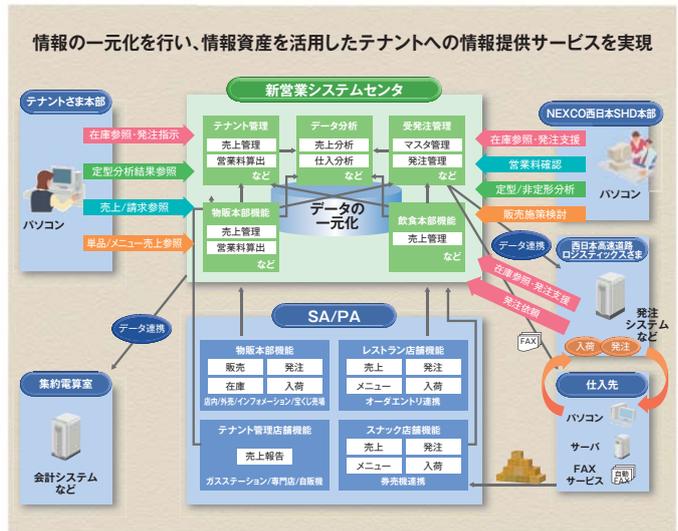
※2 Electronic Data Interchange

テナントとの販売情報共有化を実現

「各種コード類の統一とリアルタイムな集計により、当社とテナントさまとで、より正確な売上情報を共有できるのが最大のメリットです」と語るのは取締役の柴田 昭弘氏。

さらに、「これまで商品のカテゴリー分けがテナントさまごとに異なっていたため、時間帯別・商品別などさまざまな売上情報が正しくつかめず、当社からのアドバイスもどちらかといえば経験や勘に頼る部分が多かったと思います。しかしTOMSでは各種コード類が統一されたため、この商品、商品群がこの店で、この地区でどれだけ売れているといった詳細な情報がすばやくつかめるようになりました。今後、こうした情報をベースに、売上増につながる品ぞろえのアドバイスなどが説得力を持って行える基盤が整備され、テナントさまの売上増にも寄与できると考えています」と語ります。

またTOMSでは、NEXCO西日本SHDのグループ企業でテナント向けの卸売業も営む西日本高速道路ロジスティックス株式会社とのEDI連携も実現。TOMSの導入を担当した店舗運営部 店舗運営グループ サブリーダーの津田 憲彦氏は、「テナントさまはTOMS導入によりリアルタイムに商品の売上情報、在庫情報を確認することができ、タイムリーな仕入れや販売機会ロスの解消につながり、適正な在庫管理に役立てることができると語ります。」



「新営業システムTOMS」のシステム概要図

TOMS導入に合わせ人材育成を開始

一連のシステム導入を支援した日立に対して津田氏は、「通常のシステムなら社内ユーザーや社内業務だけを想定して開発すればいいのですが、TOMSはテナントさまの業務にも対応できるシステムを実現させなければなりません。そのため当社、各テナントさまの双方の業務を想定した機能の開発、コストメリットを生かした端末・POSレジ/券売機の一括導入、テナントさまごとの導入時期の調整や研修といった非常に細かい作業が発生しました。そのすべてを日立グループの経験豊富なプロジェクトメンバーならびに日立グループの総合力でバックアップしていただけたことが、本プロジェクトの成功につながったと認識しています」と評価します。

TOMSは今後NEXCO西日本管内のSA/PAのテナントに順次展開されていく予定ですが、そこでは売上情報のさらなる有効活用が新たな課題となっていきます。

「そこでTOMSの導入に合わせ、社内では売上情報をテナントさまの店舗支援に生かす人材の育成を開始しました。当社とテナントさまが継続的にWin-Winの関係を構築していくため、当社は、付加価値の高い情報とサービスの提供を今後も積極的に進めていきます」と力を込める高橋氏。同社の経営改革と持続的成長を支援するため、これからも日立はNEXCO西日本SHDに対し、グループの総合力を生かした最適なソリューションを提供していきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 産業・流通システム営業統括本部
 TEL (03) 5471-2145

情報提供サイト
<http://www.hitachi.co.jp/retail/>