

タケモトピアノ株式会社

基幹システムの再構築で 内部統制強化と業務改革を実現



商品の流れを管理するPDA端末。基幹システムと無線LANで繋がっている。

海外でも人気の高い日本ブランドのピアノ。国内の個人から買い取り、中古ピアノとして海外へ輸出するビジネスモデルを業界でいち早く確立したのがタケモトピアノだ。そして今回、仕入れから、販売までを網羅する基幹システムを一新した。それは単なるシステムの入れ替えではなく、内部統制(組織を健全で効率的に運営するための手続きや取り組み)の強化・業務改革をとまなう一大プロジェクトとなり、経営の効率化を実現することとなった。

老朽化と処理能力 不足のシステム

世界的な景気低迷が続く中、依然として注目を集めているのが中国の市場だ。旺盛な消費動向は日本の中古市場などへも表れているという。そのひとつが世界ブランドでもある「ヤマハ」「カワイ」といったピアノの人気だ。価格は中国製の新品と同程度でも、ブランド力の



総務部
情報システム推進室
菅 大介さん

今回のシステム構築プロジェクトは1からのスクラッチ開発で、RFP(提案依頼書)作成からシステム稼働まで1年以上の時間を費やして完成しました。

ある日本の中古ピアノが、教育熱心な中国家庭のニーズを捉えている。

タケモトピアノ・情報システム推進室の菅さんは「弊社で買い取ったピアノの99パーセントは海外に輸出します。欧米を中心に世界36カ国と取引がありますが、中国への台数は伸びていますね」と言う。

今回の事例は、中古ピアノの買い取り・販売最大手のタケモトピアノの基幹システムの再構築。ほぼ全員の社員が利用する基幹システムだけに大きなプロジェクトである。

それまでの基幹システムは老朽化し、反応も悪かった。たとえば、

課題

基幹システムが老朽化。会社の成長にシステムが追いつかなくなった。

対策

内部統制強化や業務改革をとまなう、基幹システムを再構築。

結果

スピーディーなサービスの提供、業務の効率化により生産性が向上し、“業務改革”につながった。コンプライアンス(法令順守)の厳格化、セキュリティ強化で“内部統制”機能もシステムに反映した。

画面の切り替えに数十秒から1分以上もかかってしまい、利用者のストレスはかなりのもの。また、会社規模が拡大する中で、やりとりする情報量が、システムの処理能力を超えてしまっていた。生産性をあげるためには、単にシステムを変えればよいという問題ではなく、業務内容そのものの改革も必要だった。その他、多くの顧客情報をもつ同社では、個人情報保護などセキュリティやコンプライアンス(法令順守)にも細心の注意が必要だ。基幹システムの再構築は結果的に、内部統制強化と業務改革をも実現することとなった。

顧客情報管理の改良で サービスのスピード化

中古ピアノの流通経路にそってシステムの改良点を見ていくと、まず大きな特徴と言えるのが買い取り査定だ。顧客はコールセンターに電話すれば、なんと3分間で査定が終了してしまう。査定はイ

インターネットでも可能で、こちらの場合は24時間内に結果が通知される。

今回このコールセンターが導入したのはCTI(電話やファクスをコンピュータシステムに統合する技術)のシステム。買い取り顧客は、検討期間を含め何度か電話してくる場合が多い。その際、一度登録してある顧客であれば、電話がかかってきただけでオペレーターのパソコンに顧客情報が表示される。査定のノウハウもシステムに組み込まれているので、素早い対応が可能となり、さらなるサービスの迅速化が実現された。

次に、買い取り商談が成立すれば運搬の手配となる。ピアノはデリケートな商品。運搬は、専門の運送会社でなければ対応できない。これまでは、買い取りが決まると運送会社にファクスを手動で送るようにしていた。新しいシステムでは、買い取り成立の情報をシステムに入力すれば自動的に運送会社に送付されるようになった。いずれは、ファクスではなく、システム上で運送会社へ情報が流

れるよう、運送会社とのアライアンス体制を検討中である。

PDA端末で業務の効率化とコストダウンを実現

全国から買い取られたピアノは、大阪府堺市にある本社に集められる。およそ、月に1,500台ほどが入庫され、そして出荷されていく。

入庫されたピアノは修理が必要なものと不必要なものに振り分けられる。修理が必要かどうかは、顧客のニーズによって決められる。

そして、ここでの大切な業務が買い取ったピアノの検品作業だ。つまり、傷の程度や年式などによりランク付けがされるが、海外の顧客のほとんどは当然、現物を見ずに購入する。それだけに納入条件に相違があってはならないのだ。

これまでは検品スタッフが手書きで細かく検品結果を書きだし、それをオペレーターがパソコンに入力するという工程だった。この業務を効率化するため、検品結果は検品スタッフがPDA端末に直接データ入力するようにした。入力の手間を省くために、検品チェック項目を

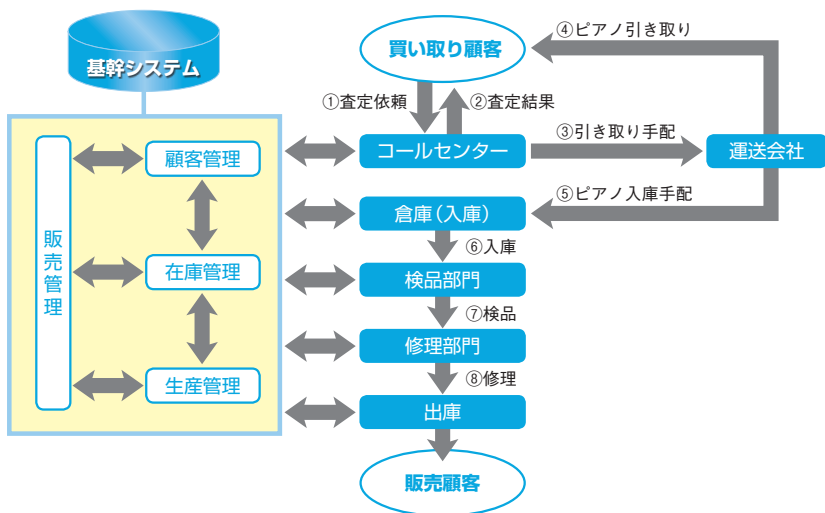
プルダウン式で選択する方法がとられ、項目数は数百に及ぶ。このシステムの開発のため、改めて検品作業の具体的な業務内容を洗い出し、項目を分類したのだ。この作業には大変な労力を費やしたという。

これで、入力のためのオペレーターは必要なくなり、作業の効率化、コストの削減をも図ることができたのだ。このシステムは修理の現場でも使われ、修理費用の削減、作業効率の向上にも生かされている。

「仕入れた商品が今どういう状態でどこにあるのが瞬時にわかるようになりました。営業スタッフからは商談がスピーディーに行える、と好評です。画面の切り替えも3秒以内と、使い勝手が向上しました」と菅さん。

この他、社内ネットワークへのアクセスの厳格化によりセキュリティを強化し、コンプライアンスのためのチェック体制も整えた。運用開始から1年が経過したが、システムは安定している。新システムにより、サービスの充実化、業務の効率化、またコンプライアンスの徹底などが実現し、自信をもって今の経済不況に立ち向かおうとしている。

図 基幹システムを通じた商品の流れ(イメージ)



会社概要

*平成21年8月1日現在

社名：タケモトピアノ株式会社
 所在：大阪府堺市堺区神南辺町3丁107-16
 創立：1979年(昭和54年)
 資本金：8,000万円
 従業員：50名
 業務内容：中古ピアノの買取・販売
 取引国：世界36カ国以上

