

## NeoSarf/DM・NEC Cloud IaaS 導入事例

## 株式会社やずや様

食と向き合い、長寿を心から喜べる社会へ  
やずやが通販システムに込めた想いとは

株式会社やずや  
部長  
恒吉 康代 氏



株式会社やずや  
情報システム室  
課長  
ちきた 千北 公彦 氏



社名：株式会社やずや  
所在地：福岡県福岡市南区那の川1-6-14  
設立：1977年1月17日  
従業員数：124名（2016年3月現在）  
概要：健康食品、自然食品など、こだわりの商品の通信販売により、「食」を通じて顧客の「健康づくり」を支援していくことをミッションに事業を展開。「日本一アイデア豊かな集団」として、商品提供だけでなくとどまらない価値の創造、提案を目指している。

URL：<http://www.yazuya.co.jp/>



## 事例のポイント

## 課題背景

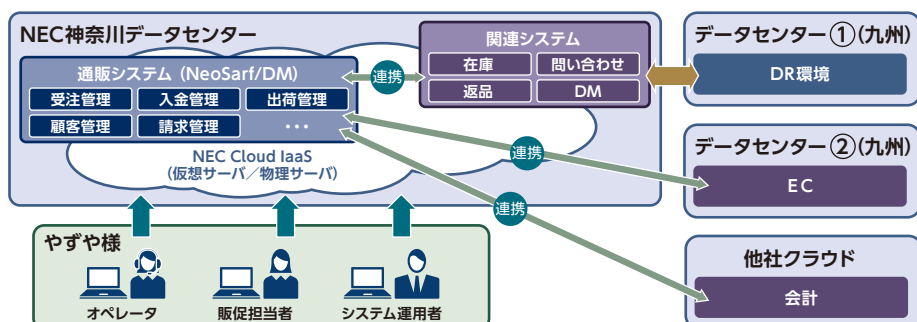
- お客様とのコミュニケーションの要となる通販システムを、オペレータが容易に使えるようにしたい
- 季節ごとの新商品の紹介、お客様の属性やニーズに合わせた試供品の提供といった販促施策を、タイムリーに行いたい
- 大規模災害など万一の事態を見据え、事業継続性を向上したい

## 成果

- 使いやすい画面で操作性が向上、状況に応じた最適な顧客対応を実現  
操作の習得を向上。誰もが容易に操作でき、ニーズや状況に応じて、きめ細やかなお客様対応ができるようになった
- タイムリーに施策を追加・変更できるようになり、従来より多くの販促施策を展開可能に  
新たな販促施策に必要なシステム設定を、販促担当者自らが行える仕組みに。数日かかっていた設定を1~2時間で行えるようになり、販促施策数が増加した
- システムの改修にかかわる煩雑さを解消し、TCOも削減  
フレームワークを活用したコンポーネントベースによる構築で、システム全体の可視性が高まり、改修作業も容易に。その結果、外部に委託していたシステム要員を半減
- 万一の災害に備え、事業継続性を向上  
本番システムをNEC神奈川データセンター上のクラウドへ移行するとともに、九州のデータセンターを活用したDR環境を構築。災害にも強い事業環境を実現した

## 導入ソリューション

## ● やずや様が構築した新システムの概要



NEC神奈川データセンターにある「NEC Cloud IaaS」上に、「NeoSarf/DM」で再構築した通販システムと、ECやDM管理、在庫管理、会計といった周辺システムを含めたシステム全体を搭載。これらのシステムは、同一センター内で密連携されている。また、同システムは、九州のデータセンターと接続することで、DR（災害復旧）環境も構築。災害時の事業継続性を向上

## 導入前の背景や課題

### お客様との対話を支えてきた 通販システムがビジネスの足かせに

「にんにく卵黄シリーズ」や「雑穀商品」をはじめとする健康食品、自然食品の通販販売事業（通販事業）で知られるやずや様。同社のビジネスの底流には、一人でも多くの方がずっと健康でいられるように、食生活に真剣に向き合い、「長寿を心から喜べる社会」を実現するという理念があります。

「そうした考えのもと当社では、ご注文いただくお客様との対話やコミュニケーションを何よりも大切にしています。当社の通販事業を支えるシステムについても、電話注

文を受けるオペレータが、お客様との間でより良いコミュニケーションが図れるよう、常に進化させてきました」とやずやの恒吉康代氏は語ります。

通販システムの画面からは、オペレータがお客様とのコミュニケーションに必要なあらゆる情報へ、即座にアクセスできる仕組みになっています。ここでは、対応中のお客様の氏名、住所、年齢、性別などの基本属性や購買履歴はもちろん、送付したDMやクレーム情報、顧客が住む地域の天気に至るまでを単一の画面で表示しています。

「1つの画面で必要な情報へアクセスし、お客様との電話対応中にも迅速な対応ができる点は大きなメリットです。しかしその反面、システムを使いこなすにはかなりの習熟

が必要で、最低1カ月程度のトレーニングが必要でした」と恒吉氏は言います。

さらにもう1つ課題となっていたのが、販促施策の展開に時間を要していたことです。やずや様では、季節に合わせた新商品やお客様の属性などから、商品に同梱するチラシや試供品、あるいはノベルティを変更しています。「そうした施策を打つ際にも、その都度、情報システム部門に依頼して、データベース上のマスターの変更、場合によってはプログラムの改修といった作業をしてもらう必要がありました。その作業には数日を要してしまうことも多く、よりタイムリーな施策展開を行っていくことが課題でした」と恒吉氏は振り返ります。

## 選択のポイント

### 開発の容易性、拡張性、事業継続性、 コストメリットなどを総合的に評価

こうした課題の解決を目指し、やずや様ではシステムの刷新を決断。各ベンダーに新システム構築に向けての提案を依頼しました。そして最終的に、システム刷新プロジェクトのパートナーとして選定したのが、NECでした。

「NeoSarf/DMのフレームワークをベースとした構

築では、コンポーネントの組み合わせにより、必要な機能を柔軟に実現することが可能です。他のベンダーが提案していたパッケージ製品やスクラッチ開発によるシステム構築に比べ、開発の容易さや将来に向けた拡張性、さらには費用対効果の観点から、NECの提案が最適と判断しました」と同社でシステムの開発・運用を担当する千北公彦氏は語ります。

またやずや様は、新システムの基盤として「NEC Cloud IaaS」を採用しました。「当社ではかねてより、

オンプレミス環境で運用していたシステムをクラウドに移行し、万一の災害に向けたBCP（事業継続計画）対策を強化したいと考えていました。堅牢なNEC神奈川データセンターに置かれたNEC Cloud IaaSを利用し、本社がある福岡にDRサイトを設置すれば、高度な信頼性やセキュリティを担保できると考えたのです」と千北氏は語ります。さらに、クラウドサービスの活用による、拡張性や運用管理も決定を後押ししました。

## 導入後の成果

### 俊敏な情報アクセスと使い勝手の両立

システムの刷新は、以前抱えていた数々の課題を解消。通販事業にかかわる業務遂行に多大なメリットをもたらしています。

まず、オペレータや販促担当者が利用するシステム画面については、業務を徹底的に検証したユーザ中心設計を行ったことで、より直感的な操作性を実現しています。「これにより、ITリテラシーの低い担当者でも無理なく使いこなせるようになりました」と恒吉氏。実際、やずや様が独自に実施した現場へのアンケートでも、「見やすい画面と操作性で、お客様への対応に集中できるようになった」といった声が数多く寄せられているといいます。

また、販促施策に関しても、新システムではその実施

に必要なシステム上の設定を、現場の販促担当者自らが行えるような仕組みを構築。情報システム部門に依頼することなく、顧客や時期に応じた販促施策を展開できるようになりました。

「新たな販促施策のためのシステム変更にかかる時間も、これまでの数日から、1~2時間程度にまで短縮。作業の手軽さもあって月あたりに実施される施策数も以前より増加してきており、季節の移り変わりや新商品の発売、そしてお客様のニーズの変化に応じた、よりきめ細やかな施策をタイムリーに実施していくことが可能になりました」と恒吉氏は語ります。

さらに、今回の通販システムのリニューアルは、TCO削減にも大きな成果をもたらしています。「これまで、業務現場で発生する新たな要件に応じるかたちで改修を重ねてきた結果、システムが複雑化・肥大化して

いました。ある機能に手を加えると他の部分にも影響が及び、どうしても費用や期間がかかっていたのです。しかし現在では、NeoSarf/DMによってシステム全体をシンプルにすることができたため、今後は迅速に必要な改修が実施できます」と千北氏は述べます。その結果、一部外部に委託しているシステム要員も従来の半分にまで削減できる見込みです。

同社では今後、本システムをやずやグループの共通システム基盤として活用することも検討中です。さらに、通販だけでなくECサイトや直販店といった各チャネルを密接に連携することによって、お客様とのコミュニケーションをさらに深化させたオムニチャネル戦略を実践し、豊かな食生活を体現した仕組み作りを行っていく考えです。

お問い合わせは、下記へ

### NEC リテールソリューション事業部

〒105-8540 東京都港区芝三丁目23-1（セレスティン芝三井ビル）

TEL: 03 (3456) 5093

E-mail: contact@ecff.jp.nec.com

URL: http://jpn.nec.com/neosarf/dm/

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。  
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。  
●本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。

UD FONT  
見やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。

VEGETABLE  
OIL INK  
環境にやさしい植物油インク  
を使用しています。