



Gartner Executive Programs

# 多種の顧客接点を有機的につなぐ オムニチャネル戦略を推進

顧客事例：株式会社 シモジマ (SHIMOJIMA Co., Ltd.)

シモジマは、創業100年を超える包装業界における老舗企業であり、商品の企画製造から卸、店舗運営、インターネットでの直接販売まで行う総合企業です。販売先は消費者から法人顧客まで幅広く、販売経路も多岐にわたり、それぞれの顧客接点を効果的・有機的に管理する必要性から、オムニチャネル化への取り組みを進めています。



業種:	卸売販売
売上高:	471億円 (連結、2021年3月期)
従業員数:	807名 (連結、2021年3月31日現在)



「新しいサービスやソリューションなど最新の市場状況に詳しく、第三者の立場で自社に合う情報を厳選して提供してもらえて大変助かっています。例えば、API連携のソリューションにおいては、ガートナー抜きでは知り得なかった情報をもとに導入を進め、時間とコスト両面で大きな効果を上げています」

株式会社 シモジマ 情報システム部 部長 田中 雄一 氏



## ミッション・クリティカルな ビジネス課題

シモジマでは、販売経路の拡大のため、オムニチャンネル化を推進しており、データ統合による有機的な顧客管理、さらにはデジタル・トランスフォーメーションを通じ、新たなビジネスの創出を模索しています。

- 2018年にオンラインストアを刷新し、実店舗運営のデータと連携した顧客情報の統合を実現。
- 統合された顧客情報をもとに、個人顧客から法人向けビジネスへと発展させる仕組みを構築。

更なる取扱アイテム拡大が見込まれるため、仕入先まで含めたデータ連携面でEDIやAPI連携を利用するなどのサプライチェーンが効率化されたシステム設計が課題でした。

また、製造から卸・小売までのプロセス効率化による利益率向上が求められており、業務効率改善のため、さまざまな社内システムの更改、導入を推進する必要性がありました。



## ガートナーによるサポート

以下のようなガートナーの知見およびガイダンスを活用していただいています。

- 個別課題に対し、エキスパートとの直接対話（インクワイアリ）および担当エグゼクティブパートナーからの知見およびガイダンスの活用
  - 基幹システムのマイグレーション手法および方針に関する相談
  - 市場にある膨大なソリューションやサービスの中から、客観的な視点で、自社環境に合った最適なベンダーやソリューションの情報提供
  - 中長期計画立案の際に、攻めと守りのポイント、子会社とのシナジー創出など、考え方や対象を客観的にガイダンス
- ベンダーからの見積もり精査 (Buy Smart) により、見積もりの妥当性や、確認すべきポイントなどをガイダンス



## 達成されたミッション

オムニチャンネルの実装をベースに、オンラインストア、実店舗、卸のデータを連携し、より効果的な営業活動が実現しました。将来的には、売掛ビジネスおよびサプライチェーン連携まで対象を拡大していく予定です。

また、以下のシステムを更改、導入を行い、業務効率改善およびコスト削減を進めています。

- 基幹システムのマイグレーション
- EDI システムのクラウド化
- RPA、AI-OCR、チャットボットの導入
- 他システムとの連携のための API ソリューションの導入

現在最終段階にある基幹システムのマイグレーションにおいては、見積もりの妥当性を精査したことにより、当初の見積もりから5~10%程度コスト削減ができる見通しです。

ガートナーは、ビジネス・リーダーが今日のミッション・クリティカルなビジネス課題の解決を実現し、将来にわたって成功する組織を築くために欠かせない知見、アドバイス、ツールを提供しています。

リサーチ&アドバイザー  
詳細を見る

Gartner®