

## 2007年度全国システム研究会開催の報告

# 全国システム研究会

### 1. 名称

2007年度全国システム研究会

＝「生協の2010年ビジョン実現に向けた情報システム部門の課題」＝

### 2. 開催日時：

2007年10月4日（木）13：00～ 10月5日（金）12：00

### 3. 主催

日本生協連事業会員支援本部

### 4. 企画・運営

日本生協連全国システム委員会

（主要10生協システム部門責任者で構成。事務局：会員支援本部）

### 5. 今年度の特徴

経営の殆ど全ての分野に関わり、事業を支える情報システムの分野は、インターネットをはじめ大きく変動をし続け、中長期的に計画的に取り組まなければ大きな効果も出せない傾向がますます顕著になり、トップが自ら関わり戦略的に判断すべき分野として捉える事が求められています。

一昨年の日本生協連第55回総会で確認した「2010年ビジョン」は、2010年に、生協が「ふだんのくらしに」無くてはならない存在として地域に暮らしに必要とされ続けるための改革の方向を全国レベルで共有したものです。

2010年に向けて日本の消費生活がどのような変化を遂げ、流通小売業がどのように再編されていくのか等を展望する中で、生協が何を大切に、どのように変わらなくてはならないのかを明確にする事は重要だと考えます。

大手流通業界が激しい再編の動きを加速する中で、59年ぶりの生協法改正が行われた本年。今後の中長期計画に与える影響は少なくありません。日本生協連は、そして会員生協はどう向き合わなければならないか？変化対応を迫られる全国生協の役職員、とりわけ情報システム部門の事業革新に果たす役割は、ますます重要です。

「全国システム研究会」は、全国の生協で具体的に効果をあげた多くの情報システムの実践事例と最新情報から学び、未来を切り拓く情報システム活用を支援するものとして日本生協連システム委員会が企画運営しています。「生協情報処理実態調査」とも連動し生協の情報システムの現状と課題の全体が見渡せる様にも位置付けております。情報システム関連部署だけでなく、トップ及び経営企画・事業部門の担当役職員の方々も参加して頂き意見交換し、重点課題を共有し、多くの参加者にも評価を頂き幕を閉じました。

### 6. 会場

ホテルベルクラシック東京（大塚）

### 7. 概要と参加者の感想

全国37の単協や事業連合、関連会社3社、協力会社6社、合計46組織総数167名と多くのご参加を頂きました。関係各位のご理解ご協力に深く感謝します。

分科会は、5つのカテゴリ毎に二日間構成で企画されました。報告者数は24名で他のセミナーよりも

多く「相互に学び合う」研究会として位置付けられています。

参加者の所属部門構成比は、システム関係部門：65.0%、それ以外の部門：35.0%と昨年とほぼ同様の傾向でした。

(1) 全体会講演：

演題：「流通再編・生協法改正：時代の変化と情報システム」

講師：日本生活協同組合連合会 統括専務理事 矢野 和博



大手流通業界の再編の動きと共に、59年ぶりの生協法改正が行われた本年。「2010年ビジョン」を掲げる日本生協連は、そして会員生協はどう向き合わなければならないか？変化対応を迫られる全国生協の役職員、とりわけ情報システム部門への問題提起と期待を、講演では定評のある矢野専務が熱く語りかけました。

参加者の声から：

- ・情報システム部は全体の調整役として期待されている事が判った。
- ・ざっくばらんな語り口で楽しかった。
- ・生協が今後ますます厳しい環境になる中でも新たな希望と夢を抱かせる内容でした。
- ・時代の先を見て今何をなすべきかどう考えていくべきなのか参考になりました。

(2) 1日目分科会

A分科会：「無店舗事業分科会」

分科会テーマ：次世代無店舗システムの研究

A1「本部系システムの研究」

A1分科会テーマ：「無店舗事業のコスト構造改革と最新事例のご紹介」



<ご報告者>

(1)「デシル分析と組合員アプローチ」:

報告者：いずみ市民生協 システム部 業務支援G 加藤 浩司 氏

<概要>組合員利用データを基にした利用状況のデシル分析とその活用、組合員アプローチ活動とその成果についてご報告いただきました。

(2)「生協におけるインターネット事業の新たな取り組み」:

報告者：日本生協連 事業企画室 インターネット事業部 部長 茂木 伸久

<概要>日本生協連が、コープネット事業連合と共同で取り組んだ、eフレンズVer 2.5の内容と利用状況、またその次の基盤作りの考え方、問題意識、開発の状況についてご報告させていただきました。

参加者の声から：

- ・顧客分析システムは画期的なものだと思いました。
- ・具体的な事例があり、利用点数、単価の引き上げに参考になりました。
- ・デシル分析によって、業務のやり方が変わると思います。
- ・利用の少ない理由、減った理由を探っていくことに新鮮な驚きを持った。

B分科会：「店舗事業分科会」

分科会テーマ：「店舗事業黒字化の取組みと情報システムの課題」

B1「実践事例」



<ご報告者>

(1) 「2メーカーのセルフレジ導入報告」

報告者 コープさっぽろ システム部 支援グループ 佐藤 聡一 氏

<概要>東芝テックと寺岡のセルフレジを導入。導入にあたっての整理事項とは？導入後の組合員さんの利用状況は？セルフレジをどう評価するか？両メーカーのPOSシステムの比較などを報告して頂きました。

(2) 「南3県統一に伴う生鮮WEB-EDIシステムの再構築」みやぎ生協事例報告

みやぎ生協事例報告 報告者：サンネット事業連合 システム部 開発課 係長 小林 恒彰 氏

<概要>

- ・生鮮WEB-EDIシステム導入における期待効果、サンネット&統一化、サンネットWEB-EDIシステムの特徴などについてご説明頂きました。
- ・「ポイントの効果」

参加者の声から：

- ・これからやろうとしているWebEDIについて、同じ事業連合としての苦労点など、共感できる点が多かった。
- ・セルフレジについての取り組みが新鮮であった。
- ・実際に起こっている事実をありのままに聞く事が出来、大変今後の糧となりそうです。

C分科会：「商品・物流分科会」

分科会テーマ：「受発注システムの方向性」

C 1



<ご報告者>

(1) 「統合DWH構築の取り組みーオンメモリDBを使用したシステムー」

報告者：サンネット事業連合 システム部 開発課課長 新井田 匡彦 氏

(2) 「受発注システム再構築の取り組みー現場主義でリアルタイム性を追求ー」

報告者：パルシステム連合会情報システム部 事業システム課 主任 濱田 史明 氏

<概要>集中センターではなく配送センターでの分散型OCRにこだわるパルシステムの、新しい受発注システム構築の取り組みについて、その狙いとシステムをご紹介頂きました。

参加者の声から：

- ・サンネットの報告は大変参考になった。
- ・今後のハード選定の有用性に大きく理解と関心を持ちました。
- ・統合DWHは使い次第で分析に有用な武器だと思った。

D分科会：「情報システム部門分科会」

分科会テーマ：「時代の期待に応える情報システム部門」

D 1



<ご報告者>

(1) 「障害防止対策の成果物としてのI SMS取得の取り組み」:

報告者：東海コープ事業連合 情報システム部次長 根崎 周一 氏

<概要> 障害多発時代からどのようにして組合員、会員生協に役立つ情報システム部門として、やりがい、働きがいのある職場をつくってきたかを報告頂きました。

(2) 「品質向上の取り組み」:

報告者：株式会社CXインフォネット 常務取締役 池田 洋

<概要>

- ・ 開発基準書による開発により障害を未然に防ぐ取り組み。
- ・ QMS による品質向上の取り組み
- ・ 経営管理面から品質の向上を目指す取り組み
- ・ 開発と運用管理の分離

参考資料：障害対応の原則

参加者の声から：

- ・ 東海コープの報告では、システムメンバーの人としての目配りの重要性を認識した。
- ・ QMSの活動が参考になった。特に開発基準書作成の報告について今後の活動の参考にさせて頂きたいと考えました。
- ・ 内容的にあてはまる事が多く参考になった。

E分科会：「組合員（顧客）対応分科会」:

分科会テーマ：「組合員、消費者の声を組織の隅々に」

E 1



<ご報告者>

(1) 「コールセンターシステム」:

報告者：生協ひろしま 組合員サービスセンター センター長 倉田 慶太 氏

<概要>電話注文を受けるだけでなく組合員から寄せられた問い合わせにより早くより丁寧に対応するため専門のオペレーターを配置するとともに担当者へ携帯電話でメール送信します。又、満足・不満足の声リアルタイムに「見える化」し関係部署に情報発信し業務改善に繋げることを目的にコールセンターのシステムを稼働させています。

## (2) 宅配システム「トドックコール&新OCR注文システム」

報告者：コープさっぽろ宅配事業本部 事業改革グループ長 白旗 智隆 氏

<概要>07年稼働のコールセンター（トドックコール）OCR集中読取りと電話注文・問合せ（インバウンド業務）を実施中。

参加者の声から：

- ・生協ひろしまの、改善に直結する話が良かった。
- ・テキストマイニングと言う手法を使って、「気付き」をヒントとしてアウトプットされる事は、まさしく組合員の声から「気付かせてくれる」ツールであると思います。
- ・事例報告資料が整備されており、持ち帰って再度資料を活用していきたいと思います。

## (3) 2日目分科会

A分科会：「無店舗事業分科会」：

分科会テーマ：次世代無店舗システムの研究

A2分科会テーマ：「現場系システムの研究」



<ご報告者>

### (1) 「携帯電話による視覚障害者用の注文システム“声ログ”のご紹介」

報告者：めいきん生協 執行役員 鬼頭 富次雄 氏

<概要>視覚障害者の新しい注文のしくみとして、携帯電話で商品名・単価を読み上げ、注文入力するシステムを開発。視覚障害者だけでなく、OCR注文用紙が読みづらい高齢の組合員にもご利用いただく予定です。

### (2) 「担当者端末最新事例」

報告者：コープネット共同購入事業 共同購入運営企画部 藤田 信之 氏

コープネットシステム事業 システム開発管理部 渡辺 光正 氏

<概要>コープネット様の携帯端末の導入目的と主要機能紹介、初期の稼働状況をさいたまコープ様のご導入事例を交えてご報告頂きました。

参加者の声から：

- ・携帯端末は今後検討していきたいと考えていましたので事例が聞けて良かったです。
- ・「声ログ」は、シンプルな機能でとても便利だと思います。国がバックアップすべき。
- ・実機を触る事が出来たので判りやすかったです。

B分科会：「店舗事業分科会」：  
B2「黒字化を支援する情報システムの検討」



<ご報告者>

(1) コープさっぽろ事例報告

報告者：コープさっぽろ システム部 開発2グループ 坂崎 信行 氏

(i) 「デリカ支援システム」

<概要>店舗では原材料の発注数量計算は不要です。店舗職員が「何をいくつ作る」かを登録すると原材料の必要量が計算され発注データが生成されます、発注作業の省力化の仕組みをご紹介します。

(ii) 「おすすめポイントの導入報告」

<概要>組合員証カードに貯まるポイント。お買物ポイントに加え、特定の商品を買うと貯まる「おすすめポイント」のシステムを用意しました。おすすめポイント商品はPOPでアピールし目立たせます。

(2) 「生協における店舗事業の到達点と課題」

報告者：日本生協連 会員支援本部 店舗グループマネジャー 根本 昌一

<概要>本年の日本生協連総会で承認された第10次中計では、期間内に「店舗事業の再生」を掲げています。黒字化を目指す店舗事業のシステム支援を担うシステム部門にとって、全国の生協における店舗事業の到達点と課題を確認する事は極めて重要かと思われまます。

参加者の声から：

- ・デリカ発注システムの話は大変参考になりました。
- ・店舗事業の到達点を数字を中心にわかりやすく説明して頂いた。
- ・作業計画書の作成が発注につながるという視点は重要だと感じました。

C分科会：「商品・物流分科会」

C2



<ご報告者>

(1)「新集品システムのその後と本格的活用の可能性」

報告者：株式会社C Xカーゴ 代表取締役 社長 伊藤 隆志

<概要>関東流通センター・九州流通センターと導入が進んでいます、「新集品システム」。人手を掛けないメリットに留まらないポテンシャルを活かした本格的活用は、これから開花すると期待されています。動画を交えての紹介は好評でした。

(2)「流通システム標準化事業について」:

報告者：財団法人流通システム開発センター 研究開発部長 坂本 尚登 氏

<概要>流通システム標準化事業は、2005年度までの「流通サプライチェーン全体最適化促進事業」を引継ぎ、その成果を実運用に移すとともに、利用企業の普及拡大を図るために2006年度から3カ年の予定で実施されているものです。根幹をなす「流通ビジネスメッセージ標準」や「商品マスターデータ同期化システム(GDS)」の概要及び生協への期待をお話して頂きます。

参加者の声から：

- ・物流側でアイテム数制限が無くなって来ている事が判りました。
- ・今後のシステム企画上で非常に有意義でした。参考にさせていただきます。
- ・非常に詳しく説明して頂き、判りやすく理解出来た。

第D分科会：「情報システム部門分科会」

D 2



<ご報告者>

「PCライフサイクルマネジメントの構築と運用」

報告者：パルシステム連合会 情報システム部 システム管理課 課長 菅原 信一 氏

<概要>パソコンのキitting、入出荷・在庫管理、そしてヘルプデスクまでの一貫したサービスをご紹介頂きました。パートナーと一緒に一から構築し、改善を重ねながら運営しています。

参加者の声から：

- ・司会が各生協の情報交換の場をうまく進めて頂いて大変参考になった。
- ・自分の業務に関わることで他を見ることが出来て良かったです。
- ・ヘルプデスク、セキュリティ委員、システム部の業務の切り分けが参考になった。

E分科会：「組合員（顧客）対応分科会」

E 2



<ご報告者>

(1)「日本生協連新共済システムと単協システム高度化」

報告者：日本生協連 共済事業センター 共済事務本部 本部長 林 満

<概要>CO・OP共済のシステムは635万件の契約情報を管理する基幹システムと、会員生協・コールセンター業務を支援する共済情報ネットワークで構成されています。コールセンターでは月間12万件の電話を受け付け、その情報は共済情報ネットワークで管理され、契約保全・共済金支払・推進に連動しています。新システムは1000万件の契約情報を一元管理しセキュリティも強化します。

(2)「戦略部門への変革を展望するコールセンタとは」

報告者：トランスコスモス株式会社 上席常務執行役員 河野 洋一 氏

<概要>組合員が入手できる情報量が格段に増加しているなかで、従来のような企業（生協）による一方的な情報発信ではなく、組合員との対話を通じて消費行動へつなげてゆく戦略が求められています。こうした背景の中、今までコスト部門として捉えられてきたコールセンタに対して、「顧客の生の声」を収集・分析した結果を基に施策を立案し、顧客の意思で企業を選ぶよう「プロセスを構築する」ことが必要と言われるようになってきました。トランスコスモス（株）上席常務執行役員の河野氏を講師にお迎えし、この間の情勢変化について解説いただくとともに、コールセンタ業務の切り口から、業界の最新動向や今後の方向性についてご紹介頂きました。

参加者の声から：

- ・あらゆる分析と実験から分析し続けていくと言う事が非常に重要だと感じました。
- ・商品の宣伝ではなくノウハウを教えてもらった。
- ・「声を正しく伝える」事の重要性は感じているところでした。今後も考えて行きたいです。

(4) 研究会全体について

参加者の声から：

- ・ 今後2～3年後の動きが少し見えた感じです。
- ・ やはり他生協の方の話を聞き交流を深めさせて頂くと刺激となり、大変参考になりました。
- ・ 成功事例、失敗事例に関わらず教えて頂けたことは非常に参考になりました。
- ・ 参加させて頂いてすごく良かったです。また参加させていただきます。
- ・ コスト面など突っ込んだお話が聞けたのが良かったです。
- ・ 交流がとても楽しかった。
- ・ 交流の足がかりとして非常に良い場であると感じました。
- ・ 事業連帯の中で、事業活動に必要となるシステム作りが協同で進められており、そのもととなる事例が研究会の中で報告されていると思いました。大切な財産としてALL生協で活かしていければと思います。