

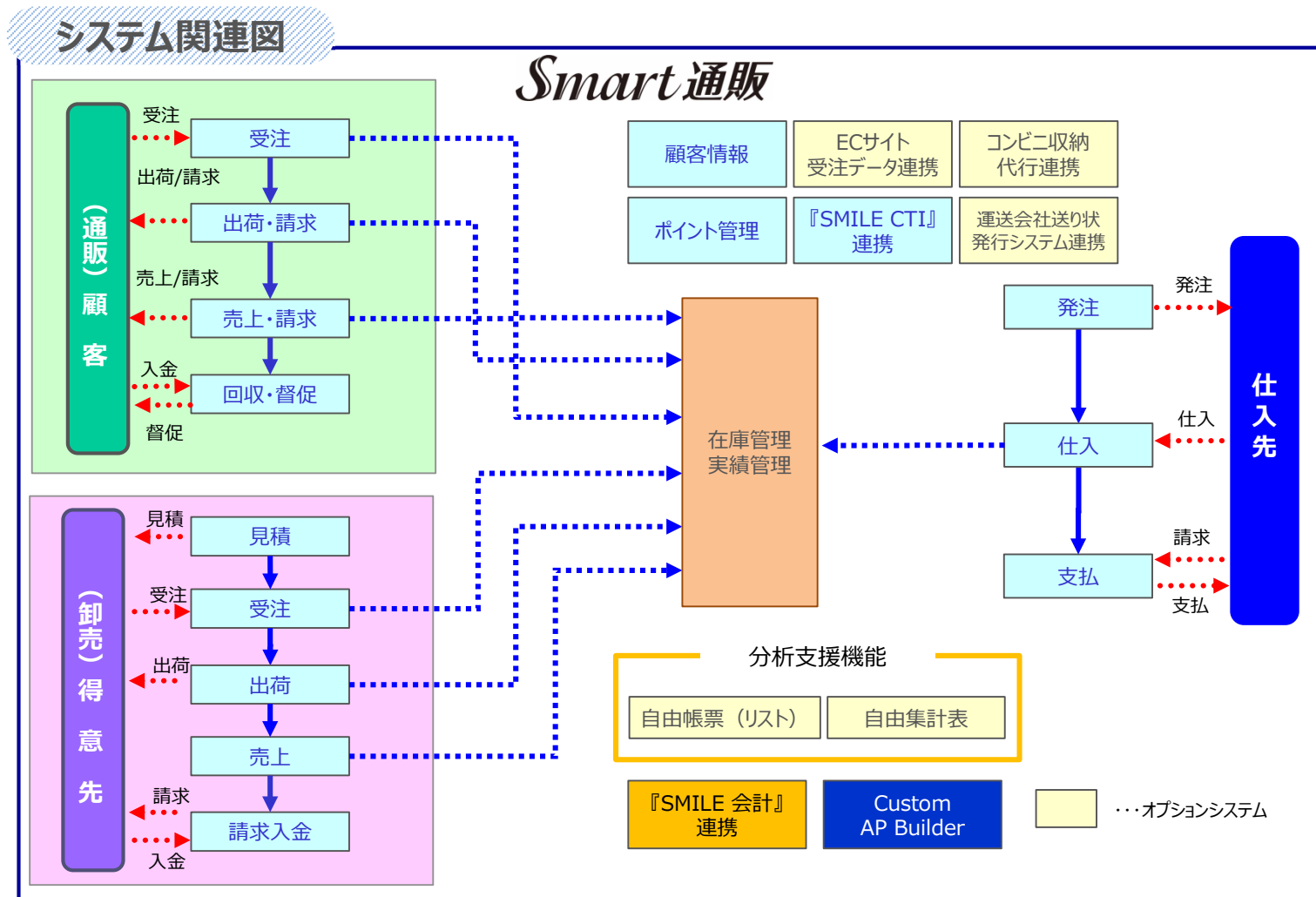
通信販売業向け販売管理システム

Smart通販 活用例集

株式会社 **大塚商会**

通信販売業向け販売管理システム *Smart通販*

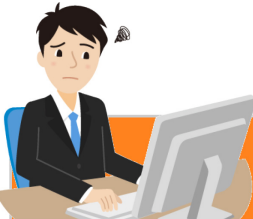
「Smart通販」は、基幹業務システム「SMILE」シリーズをベースとした通信販売業向けの販売管理システムです。個人のお客様を対象とした通信販売業務の全てをサポートし、お客様別の売上実績管理のほか、請求から回収業務・督促までの管理、広告媒体別実績管理などを行います。また、通販だけではなく卸売業務の機能も搭載しており、通販業務と卸売業務を一元管理できます。



システム操作性向上により入力操作の効率化を実現

「Smart通販」では顧客のさまざまな情報を一元的に参照できるため、リピーターからの注文時の入力操作が簡単になり、効率化を図ることができた。


業種・事業内容	食料品製造・卸売業
導入前の状況	通販業に特化していないシステムを使用。ほかのソフトとの連携もしていない。



リピート注文時に顧客情報や過去の購入情報を確認するのが大変！

課題やお困りごと

A	リピート注文のデータ入力を簡素化したい。
B	銀行振込にしか対応していないため、回収消込作業に手間がかかっていた。
C	送り状発行ソフトへの二重入力の手間だ。

顧客台帳画面から入力ができるため、効率アップ！

導入効果

A	リピーターからの注文入力が導入前システムより簡素化し、効率がアップした。
B	収納代行サービスとの連携により、回収消込作業の効率化が図れた。
C	送り状データのテキスト連携で、負荷が軽減された。

★ プラスαの導入効果	パッケージ機能を利用した振込取扱票の発行によって、コンビニ支払も可能となり、お客様の満足度が上がった。
-------------	---

今回の Smart通販 イチオシ機能

顧客台帳からの伝票入力（『Smart通販』標準機能）

顧客のさまざまな情報を参照できる画面です。過去の購入履歴をもとに、新規／リピートの注文入力を効率的に行うことができ、オペレーターの顧客対応を支援します。

顧客台帳

画面出力を閉じる(C) 条件画面(V) 拡大(Z) 縮小(O) コピー(P) Excel出力(E) 設定(S) 処理を終了(X)

対象期間 平成31年1月度 ~ 令和1年12月度

顧客 (00000000023)

顧客名1 弘中 久美子

顧客名2

フリガナ 弘中 久美子

電話番号1 111-281-3270

電話番号2

現在ポイント -10 予定ポイント 2,292

再表示

次顧客 前顧客 顧客選択

注文回数 7回

売上回数 9回

督促回数 0回

DM回数 0回

売伝枚数 4枚

売上累計 2,318,365円

未回収額 2,308,000円

DM履歴 入金履歴 督促履歴

新規注文 リピート

【新規注文】
顧客情報のみを移行した状態で、新規伝票の登録画面を表示します。

【リピート】
選択した伝票と同一内容で新規伝票の登録画面を表示します。

受注日付	発生番号	売上日付	区分	伝票番号	支払区分	取引	商品名	数量	単価	
令和01/11/04	831	令和01/11/04	売上	831	代引	売上	紀州梅干し (特上) *	10	5,000	
							Tシャツ 赤 Sサイズ	5	3,000	
							消費税等 (課税対象額 50,000)			
							売上	ボンレスハム	10	2,000
令和01/11/04	832	令和01/11/04	売上	832	代引	売上	Tシャツ 赤 Mサイズ	5	3,000	
							売上	ボンレスハム	10	2,000
							売上	Tシャツ 赤 Lサイズ	1	3,000
令和01/11/04	527	令和01/11/04	受注	527	コンビニ	売上	ロースハム	2	2,000	
							売上	焼豚	2	1,500
平成31/02/04	838	平成31/02/04	売上	838	郵便振込	売上	紀州梅干し (特上) *	10	5,000	
							売上	紀州梅干し (特上) *	10	5,000
							売上	紀州梅干し (特上) *	10	5,000
							売上	消費税等 (課税対象額 150,000)		
令和01/11/04	531	令和01/11/04	受注	531	その他	売上	ロースハム	2	2,000	
							売上	ロースハム	2	2,000
							売上	送料 (eShop)		2,320

DM履歴
対象期間中のDM配信履歴を表示します。

入金履歴
対象期間中の入金明細を表示します。


督促履歴
対象期間中の請求・督促の履歴とステータスを表示します。

通販用売上処理／通販用受注処理

CTIとの連携によりお客様満足度向上


「Smart通販」は「SMILE CTI」と連携することで、お客様からの電話による価格や納期の問い合わせや、電話での注文受付時に過去の顧客台帳を参照できるので、スムーズな対応が可能になった。

業種・事業内容	清涼飲料製造業
導入前の状況	新規会社の立ち上げ時だったのでシステムが未導入。



課題やお困りごと

A	問い合わせ時の仕組みができておらず、時間がかかり手間だ。
B	送り状番号などの問い合わせについて、正確な回答をすばやく行いたい。
C	Webシステムとも連携したい。

導入効果

A	電話応答からシステムと連携することで、お客様からの問い合わせ対応や注文作業がスムーズにできるようになり、CS向上につながった。
B	運送会社の送り状作成システムと連携し、事務作業が軽減した。
C	カスタマイズによりWebシステムとの連携を行い、効率がアップした。

★ プラスαの導入効果 通信販売業に特化したパッケージシステムの導入で、新規事業をスムーズに開始できた。

今回の Smart通販 イチオシ機能

CTI – 「Smart通販」連携機能

※別途、「SMILE CTI」システムが必要です。

「SMILE CTI」と連携することで、お客様からの電話による価格や納期の問い合わせ、また「前回と同じモノ」などの注文の対応時には過去の顧客台帳を参照し、スムーズな対応を可能にします。

顧客対応情報照会(CTI)

顧客ID	0000000001
顧客名	山田 華子
顧客番号	ヤマダ ヲカ
請求先区分	
顧客分類	
通販取引状況	ホワイト
法人区分	個人
法人名称	Smart通販

性別	女	籍日	
生年月日	昭和48年 3月 3日	支払日	
サイクル		単価掛率計算	行わない
条件		単価掛率	0 %
与信限度額		単価ランク	使用しない
前回請求残高		関連文書(顧客)	
販売仕担当	Smart通販 担当者		

応対履歴ID	応対内容	連絡先電話番号	媒体/チャネル	応対分類	応対状況	受付者
00000053	社内カフェラウンジを作りたい	13-3285-8535	MAIL(受信)	通常	未対応	黒田 弘毅
00000055	給茶機を破損してしまった	051-210-5951	電話(着信)	至急	対応中	鈴木 真琴
00000054	ウォーターサーバーを増設したい	13-3833-6951	MAIL(受信)	通常	未対応	黒田 弘毅
00000055	給茶機から異音がする	13-0301-0301	電話(受信)			
00000052	商品を返品したい	13-3640-3021	電話(受信)			

受注処理 (Smart通販)

区分	商品コード	商品名	数量	単価	引当額	原価金額	引当金額	振替	運送便
1	00100000	上記仕様なし(特上)	3	4,850	14,550				18/1/20
1	000001	東家第一	1	97.04					18/1/27
2	00000001	2箱	2	1,900	4,000				18/1/20
2	000001	東家第一	1	97.04					18/1/27
3	99000001	売上送料(sShop)	1						
4	000001	東家第一	1	97.04					18/1/27

顧客台帳 (Smart通販)

売日	発生番号	売上日付	区分	伝票番号	支払区分	取引	商品名	数量	単価
18/11/10	583	18/11/27	売上	803	郵便振込	売上送料(特上)	3	4,850	
						売上送料(sShop)	1	950	
						売上送料(特上)	3	4,850	
						売上送料(sShop)	1	950	
						売上送料(特上)	2	4,850	
						売上送料(sShop)	1	950	
						売上送料(特上)	6	184	
						売上送料(sShop)	3	184	
						売上送料(特上)	6	184	
						売上送料(sShop)	1	950	
						売上送料(特上)	9,700		

顧客対応履歴登録(CTI)

顧客ID: 00000055
 顧客名: 山田 華子
 顧客番号: ヤマダ ヲカ
 連絡先電話番号: 051-210-5951
 媒体/チャネル: 電話(着信)
 応対内容: 給茶機を破損してしまった
 応対状況: 対応中
 受付者: 0505 鈴木 真琴
 応対日時: 2018年 12月 12日 09時 06分

※「Smart通販」と「SMILE CTI」を連携するための項目設定テンプレートを用意しています。

Webサイトとの連携で業務効率化を実現

「Smart通販」とネットショップ受注管理システム「速販C2」を連携させ、各モールの受注データをCSVで取り込むことで、バックヤード業務の煩雑さが軽減された。

業種・事業内容	金物卸・小売業
導入前の状況	他社オフコンシステムを使用。専用端末での入力となり、Webシステムなど他システムとの連携が簡単にできない。

課題やお困りごと

A	通販Webサイトと基幹業務システムが連携しておらず、マスターの二重メンテナンスが発生している。
B	オフコンシステムのため、日次更新や月次更新後の伝票修正ができないといった、日常業務が不便だ。
C	リアルタイムの販売実績把握ができない。



導入効果

A	通販サイトとの外部連携をシステム化し、大幅な業務時間短縮と正確性の向上を実現した。
B	日次・月次の更新処理をすることなく、リアルタイムでの処理が可能となり、利便性が向上した。
C	通販と卸売取引を一つのシステムで管理可能となり、即時に実績確認ができるようになった。

★ プラスαの導入効果	PCシステムに移行することでハードメンテナンスの向上、バックアップの信頼性が向上した。
-------------	---

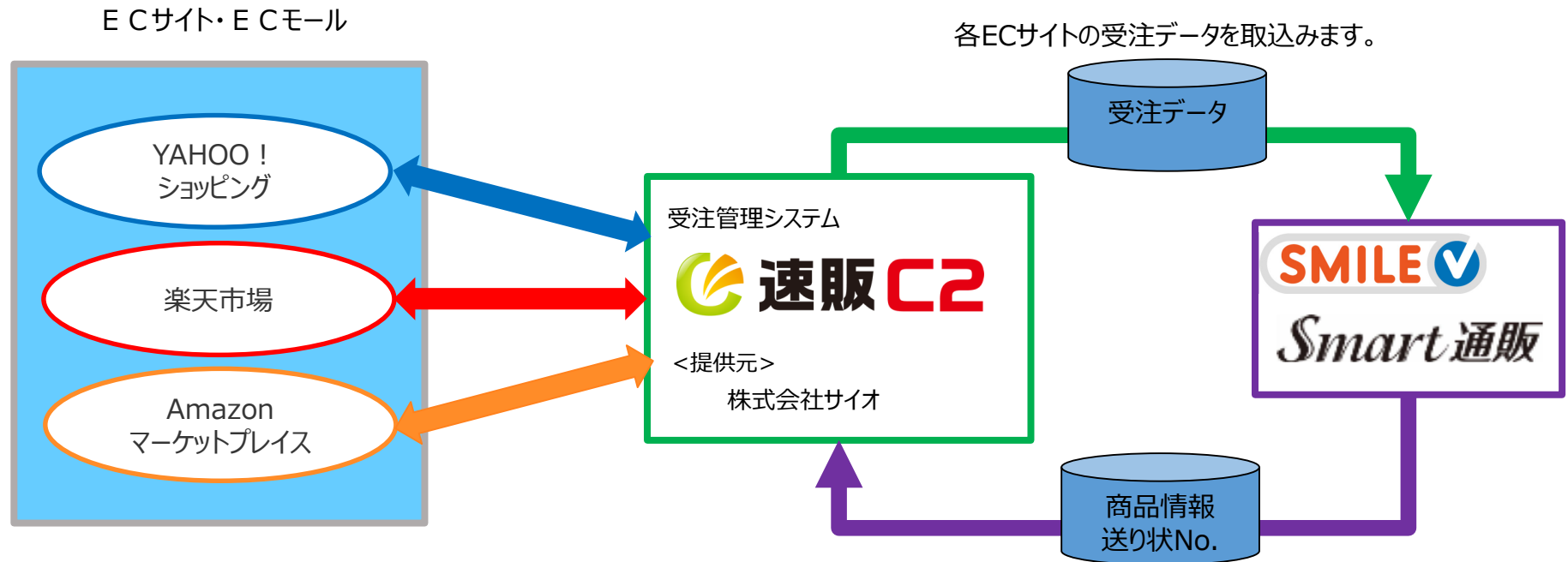
今回の Smart通販 イチオシ機能

ECサイト連携オプション

受注管理システム『速販C2』との連携で、YAHOO! ショッピング、楽天市場、Amazonマーケットプレイス（FBAは対象外）の受注データを、『速販C2』より出力されたCSVで『Smart通販』に取り込むことが可能です。

また、『Smart通販』で管理している商品情報や送り状No.を、各ECモールに返すことができます。

各モールの受注情報や商品情報のフォーマットを気にすることなくデータの受渡しができるため、バックヤード業務の煩雑さを軽減します。



※ ECサイト連携オプションでは、以下のサイトに対応しています。
(下記以外のサイトについては個別対応となりますのでご相談ください。)

- ・Yahoo! ショッピング
- ・楽天市場
- ・Amazon (フルフィルメント by Amazon (FBA) は対応していません。)


※『速販C2』導入の際は、お客様とサイオ社の直接契約となります。 <https://sokuhan.jp/sokuhan/>

『Smart通販』で管理している商品情報や出荷情報（到着予定日、到着予定時間、配送会社、送り状No.）を、『速販C2』にアップロードします。

コンビニ支払対応で顧客満足度アップ

「Smart通販」でコンビニ対応の払込取扱票の発行や、収納代行会社からのコンビニ回収実績データを入金実績として受け入れ、請求額と回収実績を付け合わせることで、煩雑になりがちな入金管理が改善された。


業種・事業内容	食料品小売業
導入前の状況	他社販売管理システムをスタンドアロンで利用。システムの間い合わせ先が個人のため、連絡が取れないときがある。



顧客からの要望であるコンビニ支払に対応できない！

課題やお困りごと

A	コンビニ支払ができるようにしたいが、現システムでは対応できない。
B	1台しかシステムを使えないため、複数PCにより業務を効率化したい。

コンビニ支払に対応し、顧客満足度(CS)が向上！

導入効果

A	コンビニ回収オプションにより、コンビニ支払に対応することができ、顧客満足度アップにつながった。
B	システムをネットワーク化し、複数台での使用が可能となり、業務効率がアップした。

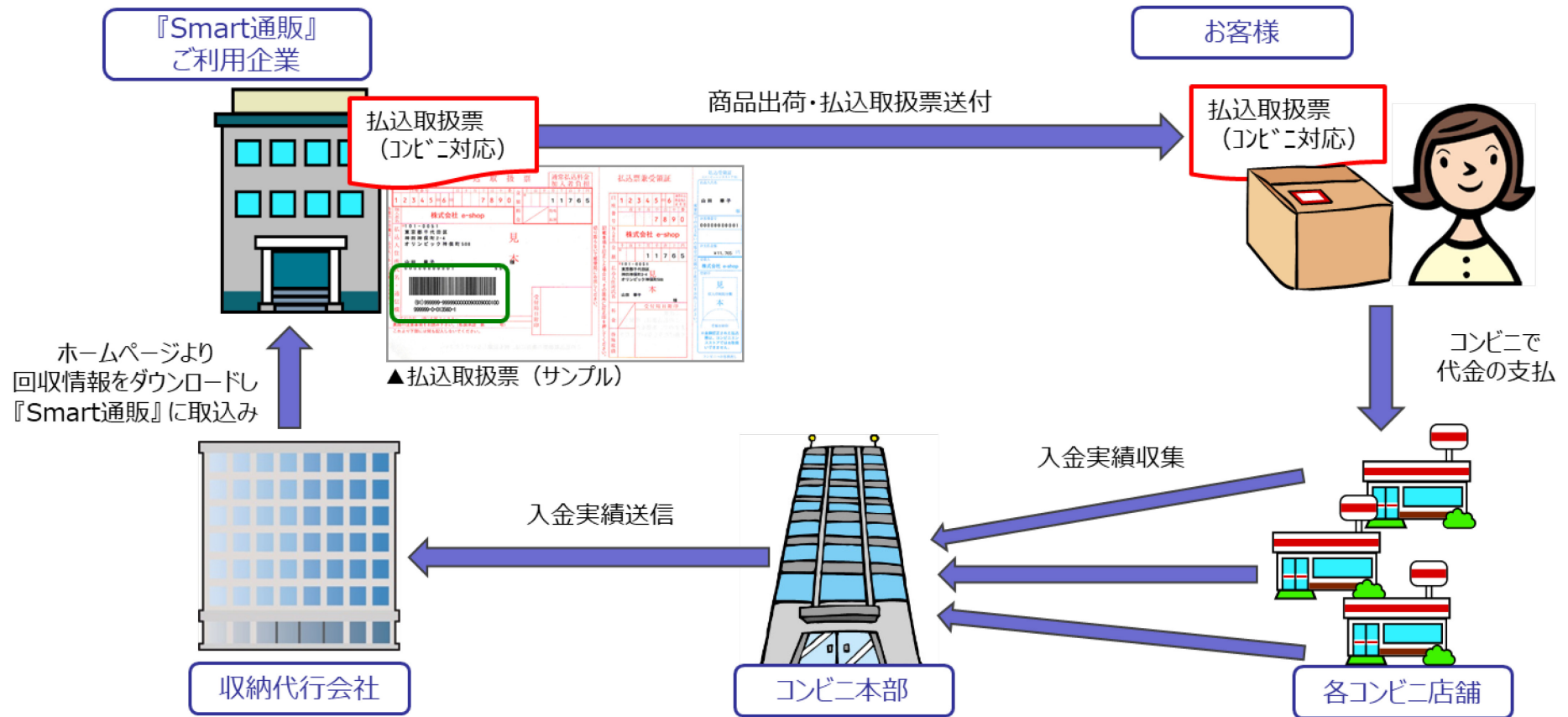
★ プラスαの導入効果

操作の間い合わせは、担当SEによる対応だけでなくサポートセンターでも受け付けているので、困ったときにスピーディーに問題解決ができるようになった。

今回の Smart通販 イチオシ機能

コンビニ回収オプション

コンビニ対応の払込取扱票の発行や、収納代行会社がコンビニから回収した実績データを、「Smart通販」の入金実績として受け入れることが可能です。もちろんお客様への請求額とコンビニ回収実績データを付け合わせることができ、煩雑になりがちな入金管理を支援します。

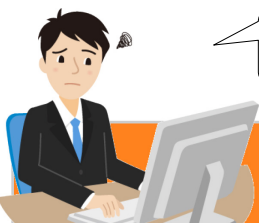


【対応する収納代行会社】
①三菱UFJファクター株式会社 ②SMBCファイナンスサービス株式会社

会計システムとのデータ一元化で効率化

「Smart通販」で法人・個人を統合した実績管理が可能になり、また、会計システムとの連携により業務効率アップを実現できた。


業種・事業内容	出版業
導入前の状況	他社の古いオーダー販売管理システムを使用。販売管理と会計管理は連携しておらず、手作業で仕訳を入力。



各システムがバラバラで統合できていない。

課題やお困りごと

A	通常の売掛先（法人）と個人を統合した実績管理ができず、別々に管理している。
B	会計システムと販売システムの二重入力のため、ミスによるシステム間不整合が多発している。
C	サポート終了が近いOS以外では動作不可のため今後の対応に不安だ。

一元管理で効率アップ！

導入効果

A	パッケージ機能内で通常の売掛と個人未回収の管理を実現し、全社統合した売掛・商品実績を把握できるようになった。
B	販売・会計システムの入力一元化により、手作業がなくなり、分析資料も簡単に出力できるようになった。
C	最新OSに対応し、担当SEが不在の場合でもサポートセンターへの問い合わせにより問題解決ができるようになった。

★ プラスαの導入効果

定期的な注文申込書の発行が可能となり、リピート注文を顧客に促すことが簡単にできるようになった。

今回の Smart通販 イチオシ機能

個人・法人管理機能（「Smart通販」標準機能）

個人顧客実績と法人売掛実績を管理することができ、実績は統合して把握できます。

顧客マスター

終了(X) 項目選択(O) 設定(S)

処理モード
 登録 修正 削除

顧客コード 00000000045 大塚太郎

基本項目
 顧客名 1 大塚太郎
 顧客名 2 大塚太郎
 担当者 900000 Smart通販 担当者
 法人区分 1:個人
 得意先コード 900002 楽天市場

顧客検索

- 顧客台帳
- 顧客用宛名シール
- 延滞チェックリスト

コード	パターン名
0001	お得意様向けDM送付用抽出
0002	要注意(督促発生)顧客抽出
0003	キャンペーン梅干し未購入者抽出
0004	仕入購入顧客抽出
0005	東日本在住女性(20~50代)抽出
0006	東日本在住女性かつ仕入購入者合成
0007	梅干し未購入で仕入購入者合成
0011	東日本在住女性(20~50代)抽出

一つの得意先に複数の顧客をひも付けることもできます。通販用データは、ひも付けた得意先の実績としても集計されます。

得意先マスター

終了(X) 項目選択(O) 設定(S)

処理モード
 登録 修正 削除

得意先コード 900002 楽天市場

基本項目
 得意先名 1 楽天 株式会社
 得意先名 2
 締日関連

	1	2	3
締日	90		
入金日			
入金サイクル			
入金条件			

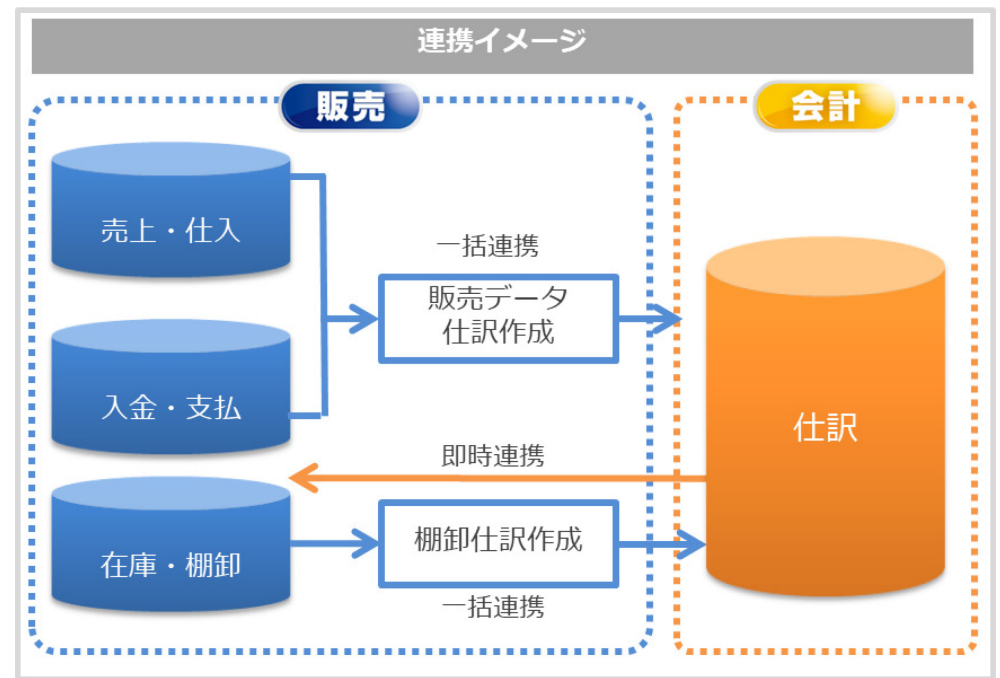
販売 > 月次業務 > 売上管理帳票

実績表

- 得意先別売上実績表
- 商品別売上実績表
- 担当者別売上実績表
- 部門別売上実績表

会計・販売管理システム連携


「SMILE」シリーズの販売・会計システムなら、売掛・買掛や入金・支払の情報を双方のシステム間で連携させ、伝票処理を一回で済ませることができます。



注文と図面情報を連携し効率化実現

「Smart通販」の導入によって、マスターや伝票に任意にオリジナル項目を追加、またその項目を含めた帳票を作成できるようになり、自社の運用に合わせたシステム構築ができるようになった。


業種・事業内容	菓子類製造業
導入前の状況	他社オフコンシステムを使用。請求書はExcelで作成しており、手作業も多い。



担当者がいないと、レポート注文対応が大変！

課題やお困りごと

A	「以前と同じもの」と注文を頂いても過去の注文票や製造図面を見つけるのが困難だ。
B	担当者の不在時には製造指示書が不明なため、受注入力ができない。
C	個人顧客の売上・回収の管理が煩雑だ。

担当以外でも手配可能となり、効率アップ！

導入効果

A	注文情報に関連する資料をひも付けることで、過去の注文情報確認や製造手配が可能となり、効率がアップした。
B	担当者でなくとも注文依頼に対して、製造指示書を作成できるようになり、受注入力が可能となった。
C	パッケージ機能を利用し、帳票等をリアルタイムで出力することにより業務効率が向上し、個人ごとの回収管理も実現できた。

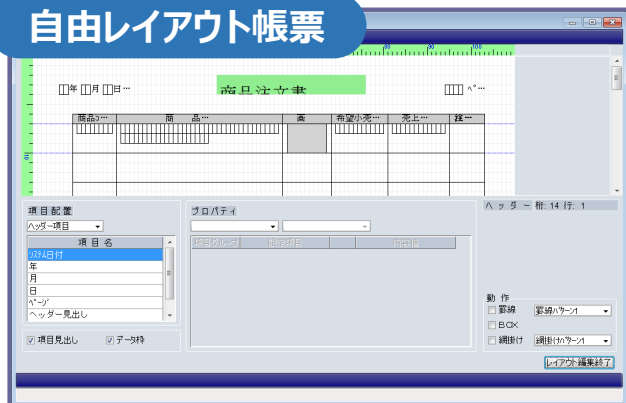
★ プラスαの導入効果 カスタマイズを行うのではなくパッケージ機能での運用を行うことにより、今後のバージョンアップや機能強化にも対応することができる。

今回の Smart通販 イチオシ機能

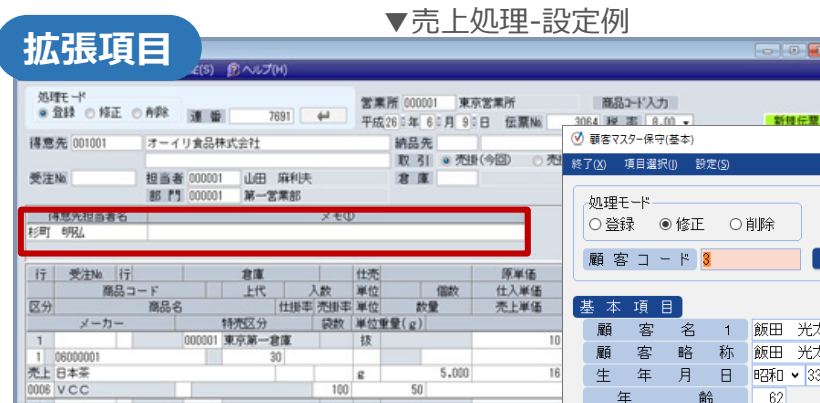
自由帳票実行機能+設計オプション

マスターや伝票に任意にオリジナル項目を追加したり、その項目を含めた帳票を作成したりすることが可能です。
 拡張項目には、画像・URL・メールアドレスなど各種属性が設定でき、色・サイズなどの情報や図面を付加することもできます。

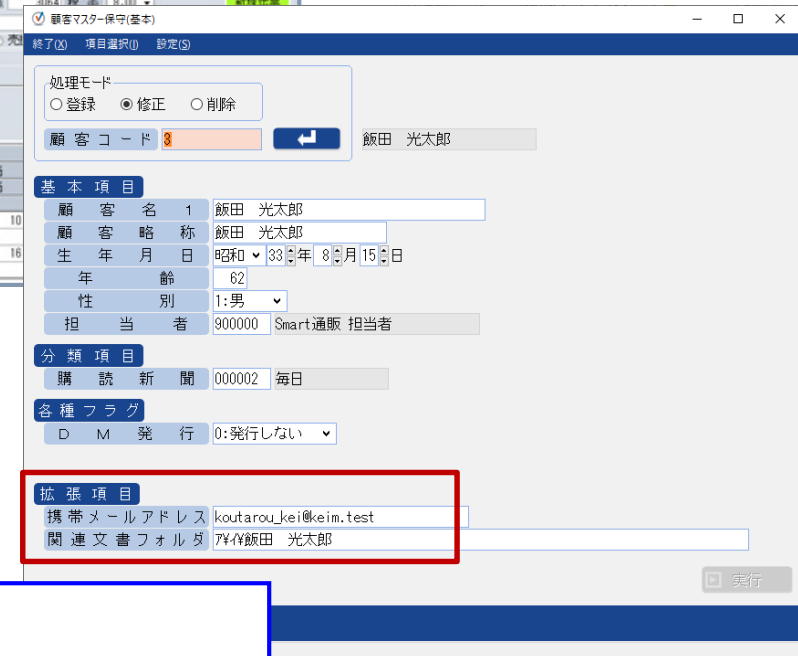
自由レイアウト帳票



拡張項目



顧客マスター-設定例



09年 02月 24日 作成 商品注文書 1ページ

原品コード	原品名	原価	発注小単位価格	売上単価	発注数
00100000	インスタントコーヒー (有機栽培) VCC		8,000	5,000	
00300001	赤味噌 1kg 世界味噌		3,000	2,000	
00300002	白味噌 1kg 世界味噌		3,000	2,000	
00300003	合わせ味噌 1kg 佐藤ミソ		2,000	1,500	
00310000	味噌詰合せ (2個装) 世界味噌		5,000	4,000	
00310001	味噌詰合せ (3個装) 世界味噌		7,000	5,500	

◎ 拡張項目
 例えば、
 複合機を使って登録した、製造に必要な図面のリンクアドレスを受注処理の明細に追加した拡張項目にセットします。
 図面の登録は「参照」ボタンを押すだけでセットされるので、簡単にデータをひも付けることができます。
 過去の注文を探した場合に、必要な図面情報も確認することができます。

ERPナビなら企業経営の課題を 解決する製品が必ず見つかります

URL <https://www.otsuka-shokai.co.jp/erpnavi/>

ERPナビ



ERPナビとは

大塚商会が運営する、基幹業務システム・ERPの情報サイトです。新製品や新機能の情報掲載、導入事例を紹介する動画の配信、法改正など注目すべきテーマへの対策、最新のIT情報、専門家によるコラムなど、ERP関連の情報を幅広く発信しています。

ERPナビの特長

- 約160点を超える製品をご紹介
- 40種類の製品カタログを無料でダウンロード可能
- 約200件の導入事例が閲覧可能
- お見積り、訪問デモンストレーション依頼もERPナビから！

多彩な切り口でシステムが探せる！

業種・業界をはじめ、会計・財務、販売・購買、人事・給与などの業務内容や、人事・総務・経理・営業といった部門の切り口もご用意しています。多彩な探し方でお客様が求める製品情報まで誘導します。

大塚商会の基幹業務システム



時代の変化と共に進化を続けてきた「SMILE」シリーズに、新シリーズが誕生しました。新たな機能も追加され、より強力にお客様の業務をバックアップします。

業種・業界で探す



業務で探す



部門で探す



業種・業務・部門別にさまざまなカテゴリーから、目的にあったシステム・アプリケーションを探せます。

さらに詳しく！ 業種に特化した専門サイト



製造業向け
生産管理ナビ



医療・介護業界向け
医療・介護ナビ



アパレル・ライフスタイル業向け
ライフデザインナビ



●会社名、製品名などは、各社または各団体の商標もしくは登録商標です。 ●この資料の内容は、予告なく変更する場合があります。
●この資料の記載内容は2021年1月のものです。 Copyright© 2021 OTSUKA CORPORATION All Rights Reserved.

ERPNAVIへは、パソコン・タブレット・スマートフォンからも簡単に！

ERPNAVI

ERPナビ



株式会社 大塚商会

<https://www.otsuka-shokai.co.jp/erpnavi/>

業種SIプロモーション部 0120(220)449

営業時間 / 9:00~17:30(土・日・祝日を除く)
東京本社 〒102-8573 東京都千代田区飯田橋2-18-4
札幌・仙台・名古屋・京都・大阪・神戸・広島・福岡