


浜松倉庫株式会社
浜松倉庫株式会社

「正確に、迅速に、親切に」を掲げ、倉庫・運送事業を核とする総合物流サービスを提供。地域の発展に貢献しながら成長する企業として、浜松市を中心に明治時代から事業を展開しています。

本社：静岡県浜松市中区中央三丁目8番35号
 設立：1907年2月28日
 資本金：5,445万円
 従業員数：125名（2019年4月現在）
 URL：<https://www.hamamatsu-soko.co.jp/>

（取材日：2019年4月）

POINT

1 専門知識がないユーザーでも、スピーディーで直感的なデータ分析を実現

2 サービスのクオリティをデータで裏付け、営業力を強化

3 分析レポートの作成工数を削減し、分析作業そのものに注力できるようにリソースをシフト

視点を「点」から「線」へ 念願だった時系列データの分析を Qlik Senseで実現

浜松市を中心に、110年以上にわたって地域の物流を支えている浜松倉庫。同社では営業力強化の一環として、物流品質の高さを数字で裏付けようと、倉庫などから取得したデータをQlik Senseで可視化できるようにしました。また、時系列データの扱いや比較が容易になり、業務効率化や判断の高度化にもつながっています。

課題
対策
効果

- 旧来のシステムからのデータ抽出と資料作成に手間がかかっていた
- 物流品質の高さを営業担当者が顧客に訴求できずにいた
- 膨大なデータ量によりExcelでは顧客全体の採算分析ができなかった

- 倉庫管理システム（以下、WMS）を刷新し、Qlik Senseと連携
- WMS上の入出庫データやマスター情報をQlik Senseで可視化
- 高速レスポンスで直感的な操作が可能なデータ分析基盤をQlik Senseで構築

- 扱えるデータ量の増加により、スピーディーかつ高度な経営判断が可能に
- 物流品質の高さを証明でき、他社との差別化をアピールできるようになった
- 迅速にレポートを作成でき、分析に集中できる時間が増えた

倉庫管理システム


- 顧客からの入出庫指図データ
- 入庫/出庫管理
- マスター管理
- 在庫管理
- 進捗管理

Qlik Sense


- KPI管理
- 顧客別の倉庫状況の分析



取材協力：(写真右から)
 浜松倉庫株式会社
 代表取締役社長 中山 彰人様
 経営企画室 係長 渥美 朋子様
 経営企画室 室長 伊藤 浩嗣様

協力パートナー：



株式会社豊田自動織機
 ITソリューションズ

Qlik Sense

営業力強化を目指してスタートしたKPIプロジェクト

どのような背景からデータ活用を進めることになったのでしょうか。

倉庫管理システム（以下、WMS）の刷新にあたり、単なる入れ替えではなく、将来を担う20代から30代の若手管理職が参画するプロジェクトを結成しました。ボトムアップでブランドデザインから考えていこうという方針です。

業務の棚卸しを行い課題を分析した結果、「業務スリム化」「品質向上」「営業力強化」の3本柱が決まり、これらを実現するために、ITツールを刷新することになりました。

中でも「営業力強化」では、データ分析が重要なカギを握るのではないかと考えました。物流業は各社とも「品質が優れていること」をアピールするものの、それを裏付けるエビデンスがないのが一般的です。品質の高さを数字で分かりやすく顧客に伝え、他社との差別化を図ろうと始めたのが「KPIプロジェクト」でした。

KPIプロジェクトでの具体的な取り組みについて教えてください。

他社と差別化するために、当社の強みを具体的に数値で表せるところはないか、とプロジェクトで検討した結果、物流品質を示す指標の一例として「在庫差異率」に着目しました。顧客が把握している在庫と倉庫にある在庫が異なることを示すもので、この数値が低ければ低いほど「倉庫会社としての品質が高い」ということになります。浜松倉庫の歴史では、過去にトラブルになったことがなく当然の品質だと思っていたのですが、これを数値化できれば、当社の品質の高さをアピールすることができます。

一方、間違った品物を届けてしまう「誤出荷率」はゼロではありませんでした。そこでバーコード管理の仕組みを導入し、人的ミスを防ぐことでゼロを実現しました。これは全倉庫内に無線LANを導入し、ハンディターミナルでリアルタイムにデータを取得する新システムです。詳細な情報を蓄積できるので、今後、様々な活用につなげていく予定です。

ITの専門家でなくても使えるQlik Senseを選定

Qlik Senseを導入する前のデータ活用について、教えてください。

旧来型のコンピュータ・システムを使っていたため、データ抽出に手間がかかり、見たいデータを得るのに時間がかかっていました。また、資料

を作ることで自分が仕事になっており、資料の作成ではなくデータから課題を読み解くことに注力できるツールを必要としていました。

そこで新しいWMSと一緒に導入したのがQlik Senseです。顧客向けのKPIだけでなく、社内の管理資料作りにも役立つツールとして期待しました。

どのような経緯でQlik Senseを採用したのですか。

WMSを刷新するにあたり、データ活用部分に関してはWMSとは独立した形でBIツールを検討しました。WMSに変更があった場合や人事・財務システムとの接続も視野に入れていたためです。そのためBIツールには「データ連携が容易なこと」と「直感的な操作で使えること」の2つを条件に製品を選定しました。最終的にWMS導入に携わっている豊田ハイシステム株式会社（現：株式会社豊田自動織機ITソリューションズ）から、Qlik Senseの提案を受け、導入を決定しました。

ITの専門家ではない実務担当者でも利用できるか不安でしたが、2日間の研修で操作を習得できました。アシストのサポートセンターは問い合わせ回数に制限がありません。わからないことは何度も質問し、いつも迅速な回答を得られ、導入は順調に進みました。

念願だった顧客全体のデータ分析を容易に実現

当初の狙い通りにQlik Senseを使えているでしょうか。

データソースはまだWMSですが、使いやすさは期待通りで、スピード感もあります。会議の数時間前に担当者に資料作成を依頼しても、他の仕事の合間に対応できています。

また、これまでは荷物をお預かりする顧客ごとにExcelで採算分析をしていたのですが、データが多すぎて分析対象を売上上位企業に絞る必要がありました。ところが、Qlik Senseを使うと、レスポンスが早いので、顧客全体を分析できるようになったのです。採算割れしている顧客を瞬時に把握でき、経営的な視点で重要な判断が下せるようになりました。これは使ってみて初めて分かった良さです。

また、当月だけの「点」で分析するならExcelでも可能ですが、前年同月比など過去からの経過を含めた「線」で分析する場合には、見やすさもスピードも圧倒的にQlik Senseが有利です。点から線へと扱えるデータ量が増えることで気づきが増えました。

社内での反応はいかがですか。

元々、営業施策として始めているため、営業部

を巻き込んで進めています。Qlik Senseのレポートを提示すると、担当役員から「こんな切り口でデータを見られないか」といった要望が出てきます。分析結果を目にすると、アイデアが湧きやすいのでしょうか。要望を反映するにも、ゼロから作り直す必要がなくスピーディーで好評です。

管理職にも活用されていますが、最初から難しい分析ではなく、わかりやすい分析から始めて、気になるデータを深掘りするアプローチを推奨しました。また営業所を比較する場合にも、ワンクリックで絞り込めるので、営業所別に分かれたシートを見比べるよりも分かりやすくなりました。資料作成の時間が削減できた分、データ分析に集中できています。

さらなる顧客へのサービス価値向上にデータを活用

今後の構想についてお聞かせください。

倉庫業の収入源は、「保管料」「荷役料」「作業料」の3つです。今後は4本目の柱として、私たちにしか取れないデータをサービス化したいと考えています。例えば、倉庫内で1年間動きのない在庫情報を提供すれば、コスト削減だけでなく顧客の各種戦略に役立つはずですが、他にも、当社しか持っていないデータをサービス化するアイデアについて、具体的な構想を練っているところです。

浜松倉庫社内の業務には、どのような変化をもたらすでしょうか。

営業所における事務職の仕事が大きく変わります。これまでは顧客から紙の出荷指図を受け取って、システムに入力し、伝票に出力して現場に回付するのが一般的な業務フローでした。現在、顧客から出荷指図を電子データで提供してもらうことで、作業量を大幅に削減しようとするプロジェクトを進めています。

このプロジェクトが実現されると、事務職の従来の仕事は8割ほど削減できる見込みです。作業量の削減で生まれた時間で、経営企画室が行っているデータ分析を各営業所に任せるつもりです。各営業所で課題を洗い出し、顧客と改善交渉するためには、各営業所の担当者自身で使えるツールが必要ですが、Qlik Senseなら十分にその役割を担えると感じています。

WMSとQlik Senseは、あくまでツールです。これらを使って顧客とコミュニケーションをとり、要望の背景まで理解して行動に移せる人材を育てることが一番大事です。そうすることで、顧客とのつながりを一層深め、当社の価値を高めていきたいと考えています。