

■ 外部寄稿 DXはじめの一步

食品流通のDXから地方創生へ

～卸売業者と飲食店の受発注の課題を同時に解決する「クロスオーダー」～

クロススマート 株式会社 代表取締役 寺田 佳史

1. 食品流通業界の現状と課題

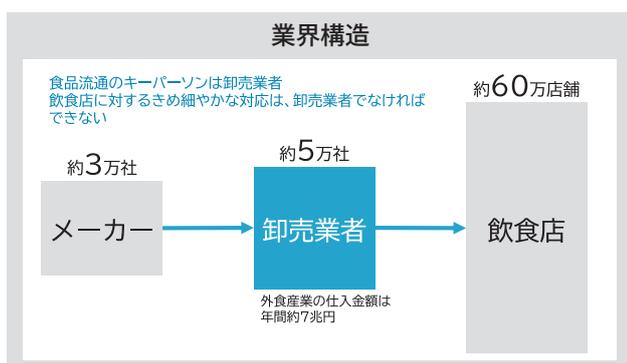
地域を支える食文化と暮らし

日本が世界に誇ることができるもののひとつに、地域ごとの文化があり、その文化が色濃く反映された食文化があります。食文化は地域の特性や気候によって異なり、伝承され続けています。各地の食文化と地域の人々の暮らしは根強くつながっており、食文化が元気になることが、暮らしの活性化へとつながります。

アナログな慣習が根付く外食産業

その食文化を代表する外食産業は、日本ならではの食品流通の仕組みに支えられています。

食材や食品は、生産者・メーカーから卸売業者を介して飲食店に届けられ、約60万店舗存在する飲食店の細かい要望を卸売業者が丁寧に対応することで、日本の外食産業は発展してきました。しかし、この外食産業は、25兆円を超える巨大市場にもかかわらず、いまだにアナログな慣習が根付いているのが現状です。



コロナ禍で浮き彫りになる諸問題

このような慣習の問題に加えて、昨今の新型コロナウイルスの影響により食品流通業界は大きく揺らぎ、様々な問題が浮き彫りになっています。

一つ目は売上的大幅減少。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が頻繁に発出され、休業を余儀なくされた飲食店・卸売業者は、ともに売上の目処が立たず、苦しんでいます。

二つ目に人手不足。以前から人手不足と言われていた状況に輪をかけて、働く時間や忙しさも予想がつかなくなったことで、この業界を離れる決断をする方も少なくありません。

そして三つ目に、売上減少・人手不足に対応できる社内環境が作られていないこと。前述の通りこの業界はアナログな慣習が根付いており、受発注のやりとりは電話やFAXで行われています。しかし売上見込みが立たない中での発注業務や、人手が足りない状況での電話やFAXの対応に耐えうる社内環境が整えられていないのです。

DXで本来の業務に集中できるように

このままの状態が続くと、卸売業者が飲食店からの細かい要望に丁寧に対応することも、飲食店がサービスに注力することも難しくなってくるのではないかと当社は危惧しています。これまでアナログで対応していた部分をデジタル化していくことで、食文化を活性化させるための仕事に時間やコスト・労力を注ぐべきです。



2. 食品流通業界のDXを実現する「クロスオーダー」

クロススマート(株)は、こうした食品流通業界の諸問題を解決するDXサービスとして、卸売業者と飲食店との受発注をデジタル化する「クロスオーダー『受発注』」とオンラインで販促ができる「クロスオーダー『販促』」を提供しています。

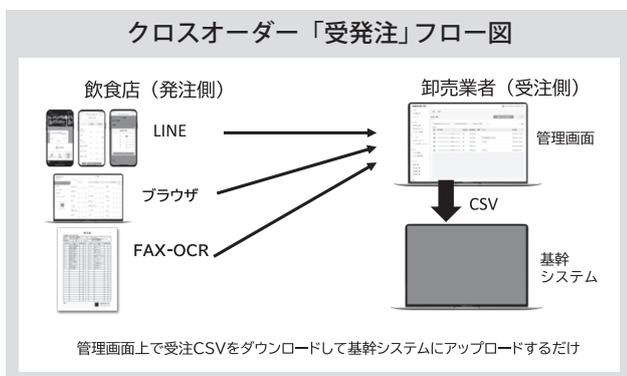
これまで卸売業者は電話やFAXの注文を1件ずつ確認し、販売管理システムに手入力で打ち込む作業に莫大な時間と人手を投入していました。また飲食店も、電話やFAXでの注文だと履歴が取りづらいため、発注した商品が納品されたあとに注文ミスに気がついたり、飲食店にいる間しか発注ができなかったり、という課題を抱えていました。

「クロスオーダー『受発注』」は、飲食店がLINE・ブラウザ・FAXのいずれかで発注し、卸売業者はPC上でデータ化した受注情報を一括で受け取ることができるサービスです。そのため注文を1件ずつ手入力する作業がなくなり、時間・人手を削減することができます。

また、「クロスオーダー『販促』」は、「クロスオーダー『受発注』」で構築したネットワークを活かして、取引先飲食店のLINEにオンラインチラシをリアルタイムに配信することができるサービスです。

これらのサービスは、提供開始から2年で全国150社以上の卸売業者と、15,000店舗以上の飲食店に導入いただいています。卸売業者のジャンルは問わず、総合・酒類・食肉・水産・青果と幅広く対応できるサービスで、茨城県でも多くの企業様に導入いただいています。

なお、当社は筑波銀行と連携し、地域のお客様のDXを支援しています。当社のサービスにご関心のある方は、お近くの筑波銀行営業店にお声かけ下さい。



3. 導入事例のご紹介

ここからは、クロスオーダー「受発注」および「販促」を導入している企業様をご紹介します。

①クロスオーダー「受発注」 - 卸売業（受注側）

クロスオーダー 受発注

LINE発注とFAX-OCRで受注業務を効率化

クロスオーダー受発注が選ばれる理由

- 1 取引先（発注側）導入率80%超が継続！圧倒的な導入率！
- 2 業界特有の高慣習に適した豊富な機能！
- 3 コンサルに負けない手厚い導入支援！

導入率の高さに驚きを隠せませんでした！

株式会社ミナト（京都府）

業種：業務用食品卸売業

株式会社ミナトは、人々に美味しいものを食べてもらうことで人々の生活を豊かにすることをモットーに、15,000アイテム以上の商品を取り揃え飲食店に卸しています。

クロスオーダー導入以前から、受注業務における電話やFAXなどの集計作業に多くの時間を割いており、デジタル化を検討していました。受注システムを自社開発したこともあったのですが、取引先の飲食店で導入が芳しくなく、電話やFAXでの発注を減らすことはできていませんでした。

そこで、2021年7月にクロスオーダーを導入。結果として、導入3週間で目標としていた飲食店の70%以上にクロスオーダーをご利用いただくことができ、電話やFAXでの発注が削減され、飲食店とのコミュニケーションが以前より円滑になったとのお声をいただいています。

<ポイント>

- ①普段使っているLINEから発注できるので、飲食店が使ってくれる。
- ②飲食店は無料で利用できるもので、使い始めることに抵抗がない。
- ③これまで使っていた販売管理システムと連携ができるので、商品更新の手間もかからない。



②クロスオーダー「受発注」- 飲食店（発注側）

＼ 完全無料 ／

発注者が選べる発注手段

①LINE
普段利用しているLINEで簡単発注できるため、最も人気な発注手段

②ブラウザ(PC/タブレット)
商品数が多い場合は大画面で発注

③FAX-OCR(AI搭載)
指定の用紙から発注すれば自動で文字を読み取ってデータ化

飲食店（発注側）



③クロスオーダー「販促」

クロスオーダー 販促

効果的なデジタル販促で売上アップ

クロスオーダー販促が選ばれる理由

- 1 御社の課題に合った豊富なサービス
- 2 業界特有の商慣習に適したサービス
- 3 マーケティングに強いコンサルが支援



なぜクロスオーダーを使わないのか不思議！ というくらい便利です

居酒屋村さ来
業種：飲食店（居酒屋）

全国で約130店舗以上展開している居酒屋村さ来。これまでFAXで卸売業者に発注をしていましたが、毎回発注のたびにFAXを準備することを面倒だと感じており、飲食店から卸売業者への発注が同じ時間帯に集中するために、通話中となり発注できていなかったという事態も発生していたそうです。

こうした中、卸売業者からクロスオーダーを紹介されて、発注に使い始めたところ、これらの課題が解決されたとお話してくださいました。クロスオーダーだと、何かを準備せずともスマートフォンがあれば発注できるので、キッチンにいるときや店舗を出た後でも発注ができます。また、LINEのトーク画面に履歴が残るので発注ミスが防げ、コロナ禍での急な発注や数量変更などにも対応でき、大変ありがたいとお声をいただきました。

<ポイント>

- ①新しいアプリをダウンロードしたり、1回ごとにログインしたりする必要がない。
- ②発注履歴をすぐ確認できるので発注ミスを防げ、急な数量変更にも対応できる。
- ③普段使っているLINEでの発注が簡単なため、アルバイトやパートの方にも伝承しやすい。



コロナ禍でも月700万円以上の新規売上実績

株式会社濱長（東京都豊洲市場）
業種：水産仲卸業

クロスオーダー販促は、取引先飲食店のLINEにオンラインチラシを配信することができるサービスです。

このクロスオーダー販促を活用し、月700万円以上の新規売上を記録したのが豊洲にある水産仲卸、株式会社濱長。これまで紙のチラシを取引先飲食店に配っていましたが、チラシを作成してから取引先飲食店に届くまでに時間がかかってしまうため、新鮮さが売りの鮮魚が販売できなかつたり、そもそもチラシを見てもらえているのかもわからず売上につながらなかつたり、といった課題をお持ちでした。

クロスオーダー販促はLINEでオンラインチラシをリアルタイムに案内できるため、鮮魚の取り扱いが可能となり、またテンプレートからオンラインチラシを簡単に作成できるので、毎日配信することも手間ではなくなったとお話くださいました。チラシごとに関覧数や購入数を比較することができるので、効果を分析しながら次の配信に活用していただいています。

<ポイント>

- ①オンラインチラシをテンプレートで簡単に作成できるため、毎日配信を実施
- ②定期的に配信することで、取引先からも好評
- ③思いがけない取引先からの注文も多く、売上が純増

4. 食品流通業界のDXで日本の活性化を

クロススマート(株)は、食品流通の動脈である卸売業者と飲食店のやりとりのDXを実現します。DXによって発注業務に費やしていた時間と手間が大幅に減り、飲食店はお客様にさらに喜んでもらうための創意工夫に時間を使うことができます。そこで生まれる喜びに溢れた時間が、そこで暮らすひとやそこを訪れるひとの心を癒し、活力になります。この循環を起こすことで各地の食文化を元気にし、日本各地の活性化、地方創生に貢献していきたいと考えています。