

特集

副操縦士

「Microsoft 365 Copilot」とは？

仕事の



導入事例

株式会社 藤野屋 様

スーパーカクテル導入で属人化したシステムを刷新
カスタマイズによって独自の商習慣もカバー

大坪水産株式会社 様

水産業の原価・在庫把握
事業拡大にスーパーカクテル導入

静音性を実現し
オフィス利用に最適な
コンパクトサーバ

FUJITSU



Compact

オフィス利用に最適な優れた省電力性、設置性

- ・幅98mmのスリムな筐体で省スペース化、静音化(実測値約17dB(A))を実現しています。
- ・使用環境の周囲温度5℃～45℃(オプション適用時)の動作サポートにより、サーバ設置環境の省電力化を促進します。
- ・防塵フィルタオプション追加で、埃等の吸入を低減でき、安定稼働を実現できます。

Remote

場所や時間を問わず、 「いつ・どこから」でもサーバをコントロール

- ・OSの稼働状況に関わらず、サーバの各部品を監視可能。モバイル端末からも操作可能です。サーバ画面を遠隔地のパソコンに転送し、操作が可能。ビデオ録画で操作手順の保存も行えます。([リモートマネジメントコントローラアップグレード]オプション適用時)

Fujitsu Server PRIMERGY TX1320 M5

- CPU: インテル® Xeon® プロセッサ、
インテル® Pentium® Gold プロセッサ
- OS: Windows Server 2022 Standard
- メモリ: 最大128GB(16GB 3200 UDIMM ×4)
- HDD: 3.5インチノンホットプラグ:
最大24TB(BC-SATA HDD)
2.5インチホットプラグ:
最大19.2TB(SAS HDD)/16TB(BC-SATA HDD)/
61.44TB(SATA SSD)/16TB(PCIeSSD)

第4世代インテル® Xeon® スケーラブル・プロセッサを搭載可能な2WAYラック型サーバ
インテルのテクノロジー採用によって進化する富士通のコンピューティング



PRIMERGY RX2530 M7



PRIMERGY RX2540 M7

●Intel、インテル、Intel ロゴ、その他のインテルの名称やロゴは、Intel Corporation またはその子会社の商標です。
●Microsoft、Windows、Windows Serverは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。●記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

ITの力を食品業の力に

食品IT マガジン

Vol.18

食品ITマガジンとは？

食品ITマガジンは内田洋行が発行する食品業界のIT導入事例や、食に関するお役立ち情報、最新の業界動向などを紹介する情報誌です。

今後も各分野で活躍する皆様にご協力いただきながら、様々な情報を発信して参ります。

Vol.18は、生成AIについて日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員 エバンジェリスト 西脇 資哲 氏より解説いただきます。



Contents

特集

P.4~7

仕事の副操縦士

ChatGPTをはじめとするジェネレーティブAIと
「Microsoft 365 Copilot」で一変する私達の働き方

日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員 エバンジェリスト
西脇 資哲 氏

導入事例

P.8~11

スーパーカクテル導入で属人化したシステムを刷新
カスタマイズによって独自の商習慣もカバー

株式会社藤野屋 様

水産業の原価・在庫把握
事業拡大にスーパーカクテル導入

大坪水産株式会社 様

連載コラム

P.12~13

中小食品メーカーのマーケティング戦略

第14回 シンボルをつくろう

静岡県立大学 経営情報学部 教授
岩崎 邦彦 氏

イベントガイド

P.14

食品ITフェア2024
食品業界にデジタル変革を

開催日

2024 3/12 [Tue] ~ 3/24 [Sun]

仕事の副操縦士

ChatGPTをはじめとするジェネレーティブAIと「Microsoft 365 Copilot」で一変する私達の働き方



2022年11月にChatGPTが登場し、2023年3月にはその技術を使った画期的な生産性ツール「Microsoft 365 Copilot」が発表されました。ChatGPTをはじめとする革新的なジェネレーティブAIで、私たちの働き方がどう変わり、DXにはどのような影響を与えるのか？そして、ワード、エクセル、パワーポイントをMicrosoft 365 CopilotとERPを組み合わせることで、業務はどのように進化を遂げるのか？そのヒントを提供します。

〈執筆者〉日本マイクロソフト株式会社 業務執行役員 エバンジェリスト **西脇 資哲氏**

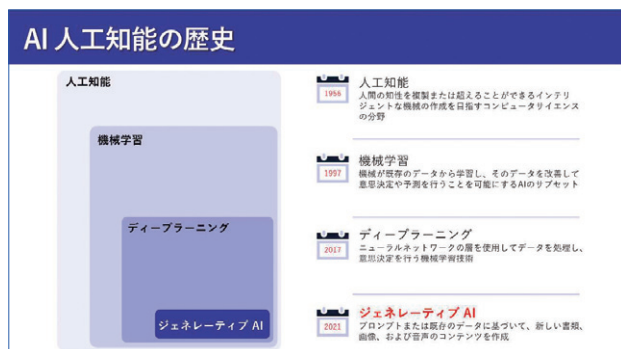
〈Index〉

- 【1】ITの機能を知らなくても、誰もが生産性を高められる
- 【2】驚くべきChatGPTの能力
- 【3】プロンプト(指示文)を制する者がAIを制する
- 【4】「Microsoft 365 Copilot」とは？
- 【5】Microsoftの責任あるAIの取り組み
- 【6】考えるより、やってみる

【1】ITの機能を知らなくても、誰もが生産性を高められる

本日は主に「ChatGPT」と「Microsoft 365 Copilot」の二つについてご紹介します。

今、ChatGPTが大ブームになっています。ただ、このChatGPTは突然現れたわけではありません。これまでのAIのさまざまな取り組みの礎があったからこそ、ChatGPTなどのジェネレーティブAIが登場したのです。



ただ、これまでのAIとは決定的な違いがあります。それはAIの民主化です。ChatGPTはAIの技術を皆さんに開放したのです。

このChatGPTは2022年11月に世の中に登場しました。そのわずか数カ月後には、小学生が使って良いのかどうかという議論が始まるほど、急速に広まったのです。これは明らかに今までのAIの歴史の流れとは異なり、大きな転換点を迎えたと言ってもいいでしょう。

企業の反応も今までと違います。これまでは新しいIT技術、例えばクライアントサーバーシステムやクラウド、スマホ・タブレットのアプリなどを私たちがいち早くおすすめしても、多くの企業は「様子を見たい」と躊躇しました。しかし、この

ChatGPTなどの生成AIについては、率先して取り組もうとしています。

ChatGPTについて簡単に説明したいと思います。

ChatGPTとは？ - Generative Pre-trained Transformer

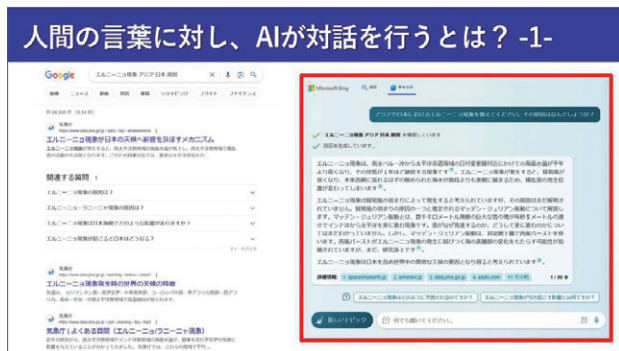
- ChatGPTは、**OpenAIが2022年11月に公開したチャットボット**
- 人間の言葉に対し、**AIが答えを返すことで対話を行うことが可能**
- OpenAIのGPT-3/4ファミリーの言語モデルを基に構築されており、教師あり学習と強化学習の両方の手法で転移学習
- ペンシルベニア大学 **経営学修士課程(MBA)**の最終試験で **合格点**
- 米国の医療機関が行った **米国医師免許試験**では ほぼ**合格点**に到達
- さらにGPT-4では**司法試験**の上位10%で**合格ライン**に達した

ChatGPTの特徴をもっとも表しているのは2行目に記した「対話」でしょう。

皆さんは、今年の夏も非常に暑かったと思いませんか。その一因であるエルニーニョ現象について調べてまとめたいと思った場合、どうするでしょうか。

おそらくGoogleで「エルニーニョ現象 アジア 日本原因」と入れて検索するでしょう。そして、表示されたリンクをクリックして、出てきたページのテキストをWordなどにコピーして、さらに次のリンクをクリックしてコピーするという作業を繰り返して、最終的に自分で編集して文章にしたいと思います。もし、英語のページだったら、DeepLなどのツールを使って翻訳しなくてはならないでしょう。大変です。

これと同じ調べ物をChatGPTに依頼してみましょう。「アジアや日本におけるエルニーニョ現象を教えてください。その原因は何でしょうか？」と問いかけるだけで、一つの文章にまとめた回答が出てくるのです。



今までは、検索をしてクリックし、テキストをコピーして、複数の文章をつなぎ合わせ、自分で要約をしなければなりませんでした。言い換えると、これまでは検索のやり方が上手で文章をうまく丸めることができる人でないと生産性を高められなかったのです。

ITで生産性を上げたいとき、まず必要な機能を知って、さらに上手に使いこなさなければなりません。ところが、ChatGPTを使えば機能をわざわざ知る必要がないのです。きちんと目的を知っている人であれば、誰でも生産性を高めることができるようになった。これが今までのIT技術との決定的な違いです。

しかも、このChatGPTにはMBAや米国医師免許試験、米国司法試験の合格レベルの知識が入っているのです。

Microsoftは2019年、2021年、2023年に、このChatGPTを作り出したOpenAIに出資しました。そして、MicrosoftとOpenAIは中長期的な戦略的パートナーシップを組みました。

このOpenAIが作った仕組みを保有しているのは、この2社のみです。この仕組みはすべてMicrosoftのクラウド上で動いています。



【2】驚くべきChatGPTの能力

ChatGPTに対して私たちはいろいろなことができますが、大別すると主に二つです。「聞く」と「依頼する」です。

左側の「聞く」から説明しましょう。

仮に、シニア向けの健康にかかわる新商品や新サービスのアイデアを出す仕事があったとしましょう。例えば、「60歳から80歳までの男性における軽度な健康リスクをいくつか

あげてください。その健康リスクをカバーするために求められる栄養素やサプリメントの種類を考え、どんな商品のニーズがあるかを考えてください」と聞くと、きちんと回答してくれます。

「60代、70代、80代の健康リスクは何ですか」というような聞き方ではなく、上記のように突っ込んで聞くほうが、こちらが求めるものをChatGPTは返してくれるようになります。

さらに、「これらの栄養素やサプリメントを60歳から80歳の男性が使う新しいビジネスを、店、設備、施設などと組み合わせ考えてください」と指示を出せば、もちろんChatGPTは教えてくれます。しかも、その理由まで添えてくれます。

これを何度も繰り返すと、さらに自分が求める回答が得やすくなります。テニスの「壁打ち」のように繰り返してください。気づけば、ChatGPTは完全にもう1人の社員になっているでしょう。

次は、右側の「依頼する」です。在庫管理を例に説明しましょう。

商品を扱う業務であれば、在庫管理表をExcelで作成していることが多いと思います。この商品の入庫と出庫、在庫数量を、まずテキスト形式のCSVに変換しましょう。

このCSVファイルをChatGPTに読み込ませた上で、例えばこう指示します。「このファイルは在庫管理表で、在庫の推移を表しています。在庫状況がどのように変化しているか教えてください」。すると、日付、出庫数量、入庫数量、在庫数量の変化がわかるグラフを出してくれて、その変化の傾向も教えてください。

追加で「適正な在庫数はいくつですか」と尋ねれば、適正在庫の計算方法を示しながら、その数を提示します。さらに、「出庫数量が多い日はどのような日に集中していますか」と聞くと、日曜日が多くて火曜日が少ないことを指摘してくれて、人間は金曜日に入庫したほうが良いと判断できます。

従来は、すべてのデータを人間が見た上でBI(ビジネスインテリジェンス)ツールなどで分析していました。しかし、ChatGPTに依頼すれば、データを見るところから作業してくれます。

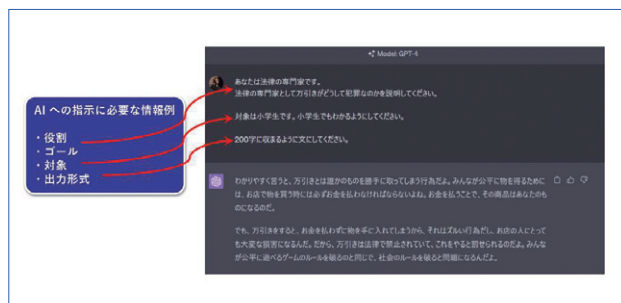
ChatGPTで可能なタスクの数々

聞く	依頼する
■ ○○の特徴は？ ■ ○○の材料は？ ■ アドバイスは？ ■ アイデアは？ ■ ○○はある？	■ 文章のひな型を書いて ■ サンプルを作って ■ 要約をして ■ 集計して ■ 分析して

[3] プロンプト(指示文)を制する者がAIを制する

ChatGPTの登場で、AIの技術が民主化され、誰でも使うことができるようになりました。では、AIが民主化された今、何が求められるのでしょうか。

それは、AIに指示を出す能力です。



繰り返しますが、AIからうまく回答を引き出す指示が重要です。中途半端な指示をすれば、中途半端な回答しか出てきません。

コンピューターに指示する言葉を「プロンプト」と言います。ポイントは主に次の四つです。

- ・役割
- ・ゴール
- ・対象
- ・出力形式

例えば次のようにChatGPTに指示してみましょう。

「あなたは法律の専門家です。法律の専門家として、万引きはどのようにして犯罪なのかを説明してください。対象は小学生です。小学生でもわかるように説明してください。200文字程度に収まる文にしてください」

上記のプロンプトを入れると、ChatGPTは法的な観点から「万引きは店で物を買わずに持ち出すことで、これは犯罪です」と説明を始めます。

では、同じ質問を、別の役割を与えて尋ねてみましょう。

「あなたは小学校の先生です。小学校の授業で、万引きがどのようにして犯罪になるかを小学生に説明してください」と指示すると、言葉づかいや表現が変わります。「万引きはお店で物を買うときにお金を払わずに持ち帰ることで、これは絶対にやってはいけないことです」と回答し始めるのです。

さらに、「あなたは万引きで逮捕されたことがある経験者です。万引きで逮捕された過去の経験から、万引きがどうして犯罪であるかを説明してください」と指示してみましょう。すると、「お店の人のお金を取るのと同じです。私はそのことで大変な思いをしました。万引きはみんなに迷惑がかかるので、絶対にしないでください」と説明します。

私たちが会社で何かを考えると、主に従業員の経験や知識、思考力だけを使っています。しかし、ChatGPTなら世界中の人の経験や知識を活用することができるのです。むしろ、その役割を明確にしたほうがChatGPTの能力が発揮されます。

もう少し詳しくAIに意図を伝えるプロンプトの例を紹介しましょう。

AI に意図を伝えるための Meta Prompt				
役割 (Role)	ゴール (Instruction)	追加情報 (Content)	例示 (example)	出力形式 (format)
ソフトウェアエンジニアとして振る舞ってください	Web ページのコードを作成してください	以下の情報を基に動作してください	[例示: Positive] ポジティブな例示	JSON 形式で出力してください
ジャーナリストとして振る舞ってください	記事を書いてください	以下のデータを基に、xxx の項目を掘り出してください	[例示: Negative] ネガティブな例示	Markdown 形式で出力してください
作家として振る舞ってください	文章を要約してください	以下のデータを基に、xxx の項目を掘り出してください	[例示: Format] フォーマット例示	Python のコードで出力してください
専門家として振る舞ってください	高度でも分かるように説明してください	以下のデータを基に、xxx の項目を掘り出してください	[例示: Style] スタイル例示	HTML で出力してください
読者として振る舞ってください	読者の立場から読んでください	以下のデータを基に、xxx の項目を掘り出してください	[例示: Length] 長さ例示	表形式で出力してください
編集者として振る舞ってください	編集者の立場から読んでください	以下のデータを基に、xxx の項目を掘り出してください	[例示: Tone] トーン例示	マークダウン形式で出力してください

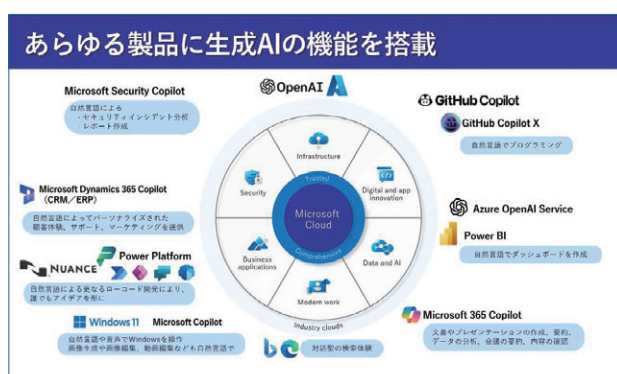
プロンプトをうまく作ることができれば、新商品の企画やターゲット分析、プログラミング、計画の立案などもChatGPTに依頼することができます。

生成AIがバリューチェーン全体に与えるインパクト			
新規事業開発や製品開発のアイデア創出	プログラミング	生産管理や品質管理 工程管理など	プロモーションやマーケティング
- トレンド分析 - 市場ニーズ分析 - ターゲット分析 - 製品の特長分析 - 新しいアイデアの創出 - サービスの組み合わせ	- 試作プログラミング - プログラミング自動生成 - 過去のプログラム解析 - コード変換	- 最適な計画の立案 - 不良品の管理 - 歩留まりの管理 - 適切な在庫量の提案 - 品質の分析 - 品質向上のための提案 - 仕組書やマニュアル作成	- 製品名 - メッセージ - キャッチコピー - カタログ作成 - CM作成 - 営業資料や提案書作成 - 顧客の声の分析 - コールセンター支援

[4] 「Microsoft 365 Copilot」とは？

ビジネスの現場を大きく変えるChatGPT。これが、日々の仕事で使っているWordやExcel、PowerPoint、Outlook、Teamsなどのソフトウェアの中で使えたら良いと思わないでしょうか。

Microsoftはすべての製品に生成AIの機能を搭載するという約束をしました。

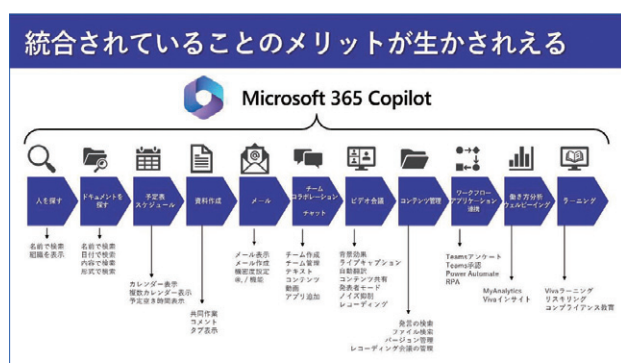


名前は「Copilot」。副操縦士という意味です。

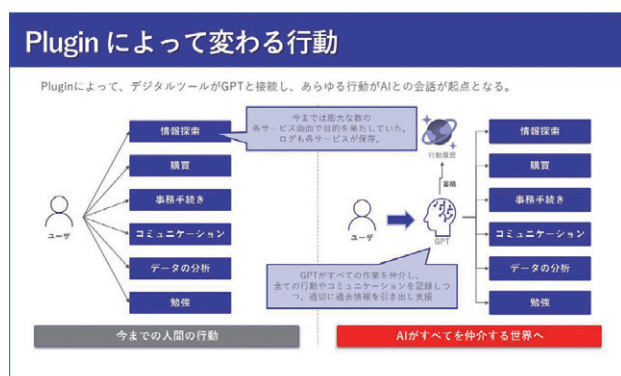
主の操縦士は人間です。Copilotは人間から聞かれたことや依頼されたことを提示し、それを使うかどうかは人間が最終的に決めます。

ソフトウェアをCopilotで連携させましょう。なぜなら、連携をしないとAIがソフトウェアの枠を越えた理解ができません。この枠を越えて理解できるようになると、さまざまなことが可能になります。

ソフトウェアを連携させていると、WordファイルからPowerPointを作成することもできます。Copilotに命令するだけで、PowerPointのスライドがほぼ自動的に作られます。



Word、Excel、PowerPoint、Outlook、Teamsなどのソフトウェアで作ったファイルをはじめ、社内のいろいろなデータをAIで統合しましょう。その統合されたデータを用いれば、さまざまなことが新たに可能になります。大切なのは、データを統合し、人間が目的をきちんと把握してAIの力を引き出すように指示を出すことです。



【5】Microsoftの責任あるAIの取り組み

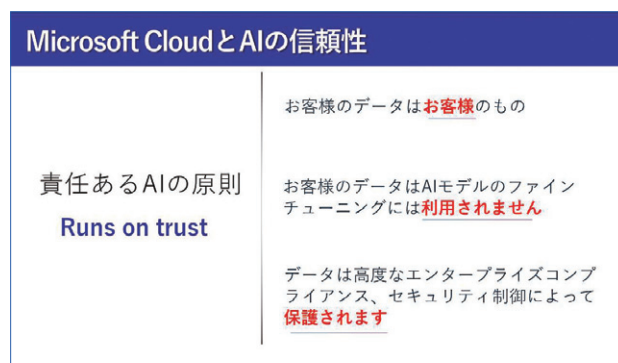
Microsoftは、AIが社会に変革をもたらす理想郷を生み出してくれると信じています。しかし、暴走してはならないということも理解しています。

これが、我々が約束している「責任あるAIの原則」です。

お客様のデータはお客様のものです。すべて皆さんのもの

です。AIに問い合わせた内容を我々が閲覧することはできません。また、皆さんのデータをAIの学習に使うこともありません。どうぞ、安心して使っていただきたいと思います。

さらに、MicrosoftはChatGPTをモニタリングしています。暴力的なことや差別的なことなど倫理に違反している言葉が現れたら、それを異常として感知し、適切に対応する仕組みをもっています。このChatGPTは安全に利用できるAIです。



【6】考えるより、やってみる

ChatGPTなどの生成AIを活用することによって、業務に費やす時間を圧倒的に減らすことができます。言い換えると、生産性の向上によって新たな時間が生まれるということです。



その新たな時間を使って新しいビジネスを考えるのも良いでしょう。お客様のいらっしゃる現場に出向くのも良いでしょう。あるいは有休や育休を取って、ワークライフバランスを充実させるのも良いでしょう。

ChatGPTは新しい同僚です。外国語をいくつも話せて、MBAの知識をもっていて、医師免許試験や司法試験に合格できるほどの知識も持っている。さらに、プログラミングもできるし、イラストも描くことができ、社内の情報や人脈に精通しているという同僚です。

ぜひ、ご活用ください。

スーパーカクテル導入で属人化したシステムを刷新 カスタマイズによって独自の商習慣もカバー



導入のメリット

- 属人化の解消
- 業務の効率化

導入システム

スーパーカクテル

お客様概要

会社名 株式会社 藤野屋
事業内容 畜産用配合飼料販売、畜産品の加工・販売、養鶏業・養豚業など
代表者 代表取締役社長 甲斐昇一郎 様
創業 文禄3年
法人設立 昭和33年
資本金 4,800万円
従業員数 80名(2023年4月)
所在地 〒879-6184 大分県竹田市大字菅生953(本社)
〒870-0319 大分県大分市大分流通業務団地1-3-13
(株式会社テクノ内)(大分営業所)
URL <https://www.fujinoyaweb.co.jp/>



株式会社藤野屋様は、文禄3年(1594年)にろうそくの商いで創業。その後、精米業、製粉業など業種を変えながら430年にわたって事業を継承。現在は大分県竹田市の標高600mの高原地帯で畜産用配合飼料、養豚業、養鶏業(採卵、食肉)の3事業を柱とし、主力商品の「久住高原たまご」「米の恵み豚」などを展開しています。

当初は、畜産用配合飼料の特約店として事業を伸ばしてきましたが、その後、直営農場をもち、製造から販売まで手掛けるようになりました。現在、従業員は80名。事業全体のグループ売上は、約95億円。



導入の背景

手組のシステムの老朽化と 属人化の解消が喫緊の課題

当初からの懸案事項が、老朽化したシステムでした。システムに詳しい経理課長がオフコンを使って手組したシステムが長く使われており、現場のニーズを反映した使い勝手の良さはありませんでしたが、複雑化・肥大化したシステムは、すっかり属人化し、時代遅れのシステムとなっていました。担当者も定年間近であったことから、システムの更新は喫緊の課題でした。

導入の決め手

パッケージシステムであり カスタマイズが容易であること

新システム導入にあたって、甲斐様が念頭に置いたのは、①辞められたら困る人を作らない=属人化させないこと、②パッケージ製品でありながら、現場でカスタマイズできることでした。

複数のシステムを検討され、柔軟にカスタマイズが可能な、スーパーカクテルを導入することに決定。

導入の経緯

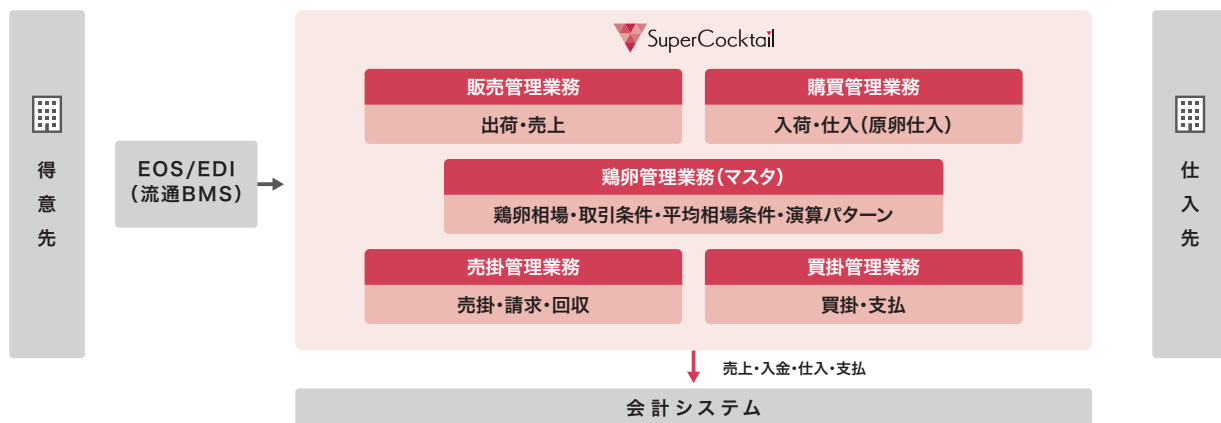
独特の商習慣に合わせてカスタマイズ その他は業務をシステムに合わせた

システム構築にあたっては、まずシステム担当の、エコー電子工業様に藤野屋様のビジネスの特殊性を理解していただくことから始まりました。

卵は日々相場の影響を受けて価格が変動します。また卵の規格は、色、サイズ、規格外と細かく、飼料も3カ月毎に価格改定があります。また、ブロイラー(肉鶏の一品種。食肉専用・大量飼育用の雑種鶏の総称)は、ひよこを藤野屋様が販売し、育った鶏は藤野屋様が購入するという「インテグレーション契約」で取引されており、売りと仕入れの「相殺」が発生します。これは、パッケージシステムではできず、カスタマイズが必要でした。

同時に、業務の棚卸も行いました。スーパーカクテルのパッケージでできることは業務フローの方をシステムに合わせ、必要最小限のカスタマイズですむように、甲斐社長が取捨選択を行いました。

システム概要



導入後の経過

現場はスムーズに順応

バージョンアップ、クラウド化も

導入にあたって、甲斐社長のほかに若手社員2人を含むメンバーで導入プロジェクトチームを立ち上げ、1年間の準備期間を経て、2007年にスーパーカクテルが本格稼働。実際にシステムが動くまでは、システム担当者にも何度も来ていただき、画面構成から一つひとつ細かく打ち合わせを行いました。

新しいシステムの導入時は、現場が混乱しがちですが、藤野屋様の場合、古いシステムへの不満や不安のほうが大きかったため、抵抗なくスムーズに受け入れられたそうです。

バージョン4から導入したスーパーカクテルは更新を繰り返し、現在はバージョン8。2022年から自社サーバーを廃止し、AWSサーバーでクラウド化も実現しました。

導入効果

業務効率化と安心感が最大の効果 今後はさらなるDXも

システム導入の効果について、「安心感が違います。トラブルがあってもシステム側で対応してもらえる。OSのバージョンアップや、消費税やインボイスなどの制度変更もシステム会社のほうで対応してくれるので自社で頭を悩ませなくていい。この安心感は

大きいです」と甲斐社長。AWSに移行したことで、さらに安心感が高まっています。

業務も大幅に効率化し「スーパーカクテルだけの効果ではないかもしれませんが、事務作業にかかるパートを含めた従業員数が、11人から6人に減少しました」

従来、FAXや電話だった受注業務については、他社サービスを利用して効率化。飲食店や量販店、小売店、宿泊施設等の取引先からスマートフォンで3クリック以内で注文できるシステムを構築。電話やFAXの受注では、読めない、聞き取りにくい、その結果間違いが発生するといった問題がありました。また、朝一番の注文に応えるためには早朝からスタッフが出勤しなければならないことも、現場の悩みのタネでした。しかし、受注システムによってこれらが解決。従来の現金決済からキャッシュレス決済への移行も果たし、さらに省力化ができました。「理想は、配送ドライバーが、ハンディターミナルを利用して、配送のついでに次回注文を受けること」と甲斐社長。



今後、期待しているのはBIツールとスーパーカクテルとの連携。「経営分析のために、見たいデータを簡単にビジュアル化できるBIツールがあればいいですね」

他社様へのアドバイス

属人化したシステムは

コストがかかっても入れ替えるべき

「もし、システムが属人化しているならなるべく早く、新しいシステムを導入したほうがいい。経営者としては1つリスクが減ることになるので、コストがかかってもやるべきです。社内でやろうとせず、外部のシステム会社にお問い合わせすれば、制度変更にも柔軟に対応できますし、的確なアドバイスがもらえることも利点ですね」



甲斐昇一郎社長



水産業の原価・在庫把握 事業拡大にスーパーカクテル導入



大坪水産株式会社



大坪水産株式会社本社工場

導入のメリット

- カスタマイズで浜値乱高下にも柔軟に対応
- 支払いサイクルの短い水産業の在庫や原価の把握が可能に
- 水産業のDX化対応

導入システム

スーパーカクテルデュオFOODs

お客様概要

会社名	大坪水産株式会社
事業内容	まぐろ・かつおを主とする各種水産物の製造加工及び販売
代表者	大坪隆明 様
資本金	2,000万円
所在地	〒421-0212 静岡県焼津市利右衛門391-1
URL	http://www.otsubo-suisan.co.jp/

大坪水産株式会社は、1992年の創業から冷凍マグロ・カツオ加工場の大井川工場とチルドマグロ加工場の焼津工場の2拠点体制で生産を確立してきました。

創業以来の基本姿勢は一貫した品質主義で「高度に管理された優れた製品を、安定的に顧客に届けること」に社員一丸となって取り組んでいます。

導入の背景

正確な原価把握に課題

和食文化の海外への普及や近年の漁獲高の減少による浜値の乱高下で、正確な原価を把握する必要がありました。

製品・原料・資材の正確な在庫も把握できておらず、今後の事業拡大計画に合わせて現状のシステムの見直しを検討し、7年前に「スーパーカクテル（スパカク）」を導入しました。

スパカクをベースにした独自のオペレーションができるようにカスタマイズで微調整を図っています。

導入のポイント

多数導入実績と 大手水産会社との取引

旧システムは大坪隆明代表取締役が、2000年に第2工場操業時に一念発起し手書きからの脱却を図るため地元システム会社に依頼しました。



港町焼津の新鮮な本鰯大トロ切落し

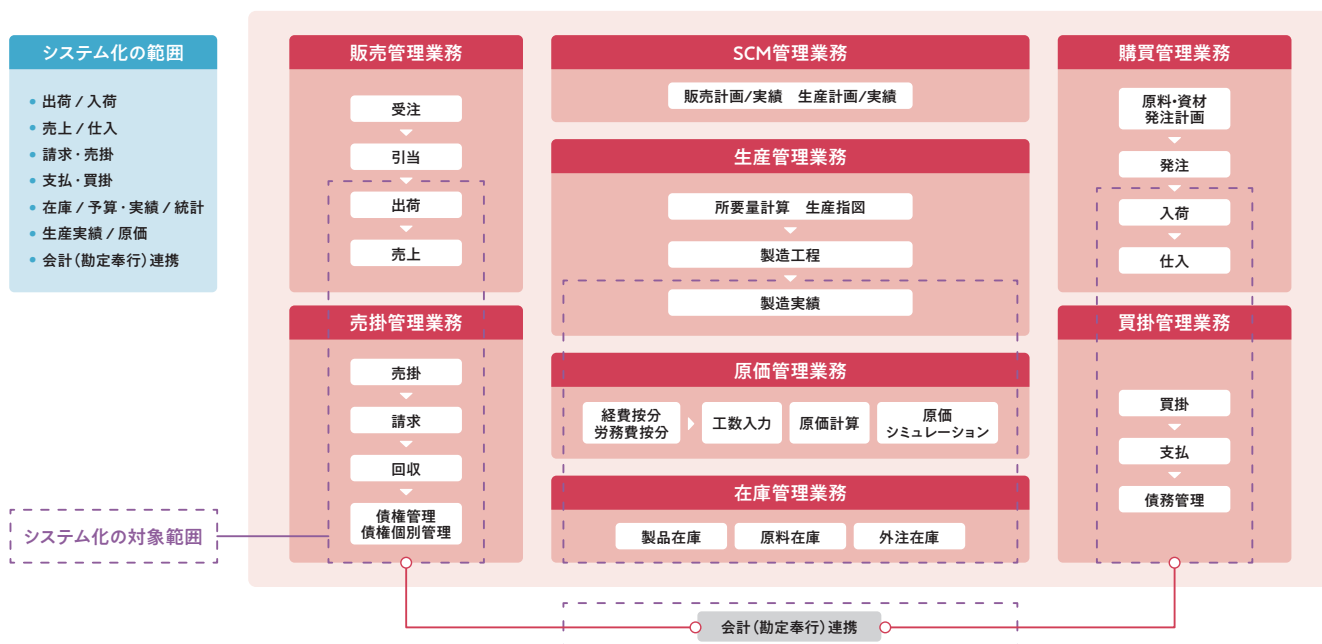


港町焼津の新鮮な南鰯中トロ切落し



港町焼津の新鮮な鰯ねぎとろ

システム関連図



その後、そのシステムも長年にわたる使用で構成が複雑化し、ソフトウェアの開発のサポートも得られなくなっていました。帳票もいくつかのエクセルデータを加工・作成し2重入力もあり、非常に効率が悪いく状況だったといえます。

事業拡大で「在庫や原価の把握を何とかしたい」と考えているさなか、同社のメインバンクの静岡銀行が業種こそ違うものの、スパカクのユーザーでした。申し分のない導入実績や複数の大手水産会社との取引も魅力で、顧問を務める静岡銀行の出向役員の勧めが決め手になりスパカクの導入に踏み切りました。

導入の成果

カスタマイズで浜値乱高下にも柔軟に対応

システム化は一筋縄で行きませんでした。スパカクは水産業界で実績はありますが、水産業界専用ではありません。

ユーザーごとにやりたいことも違うため、現状はスパカクをベースにカスタマイズで対応する形をとっています。

同社の事業は大手水産会社や缶詰工場のように大量生産を行う装置産

業的なモノづくりではありません。コロナ禍の水揚げ不足で、浜値が乱高下する中で、支払いは10日毎、鮮魚、特に刺身はとにかく資金回収のサイクルが短いため、過去に導入したスパカクでは柔軟に対応できなくなりました。

この3年で見直しをかけ、去年は原価システムを刷新し、現在検証中で「前よりは精度は上がった」(飯塚 常務取締役)と評価します。表示のパッケージは導入以来、定期的にアレンジしていますが「カスタマイズに応じて段々と良くなってきた」(同)と話します。

支払いサイクルの短い水産業界の在庫や原価の把握が可能に

大顧客は市場や量販店とさまざま、全国規模で取引するので、発注書も先方の要望に合わせて提出する必要があります。約1,400あるアイテムを、自分たちの入力しやすい書式の発注書で受けながら微調整を加え、入力をスパカクに任せることで、請求書発送など一連の流れは楽になりました。受注では顧客との通信手段にLINEを使う提案も受けています。

水産業界のDX化対応

水産業界のDX化は遅れており、FAX対応すら面倒という得意先もあります。同社の事務員からは「スパカクにたどり着くまでの説得に時間がかかる」と報告を受けますが、数値さえ入力すれば原価も何とか出せると意欲的です。

また、システムは10月のインボイス対応も可能なため心強いと話します。

今後の展望

生産インフラ世界一

「焼津には200超の水産会社があり超低温冷凍とマグロ・カツオの加工技術、生産に関わる人材までインフラは世界一。課題はどれも同様で、水産業界のスパカク標準版を作りたい」(同代表)とご要望をいただきました。

「スパカクが進化することでわれわれもさらに進化できる」と思いを語っていただきました。



(左)代表取締役社長 大坪 隆明氏
(右)常務取締役 飯塚 寛氏

第14回：シンボルをつくろう



執筆者

静岡県立大学
経営情報学部
教授

岩崎 邦彦氏

静岡県立大学 経営情報学部 教授・学長補佐・地域経営研究センター長 博士(農業経済学)。
専攻は、マーケティング。とくに、地域や中小企業に関するマーケティングを主な研究テーマとしている。

これらの業績により、日本観光研究学会賞、日本地域学会賞、世界緑茶協会 学術研究大賞、財団法人商工総合研究所 中小企業研究奨励賞などを受賞。

著書に、「地域引力を高める 観光ブランドの教科書(日本観光研究学会観光著作賞)」「農業のマーケティング教科書：食と農のおいしいつながり」「小さな会社を強くするブランドづくりの教科書」「引き算する勇気：会社を強くする逆転発想(いずれも日本経済新聞出版社)」などがある。

公職は、静岡県地域づくりアドバイザー、中小企業診断士国家試験委員、世界緑茶協会世界緑茶コンテスト審査委員、近江米振興協会オーガニック近江米ブランディングアドバイザーなど多数。

はじめに

突然だが、あなたは、次の文章の空欄に、どのような言葉を入れるだろうか？

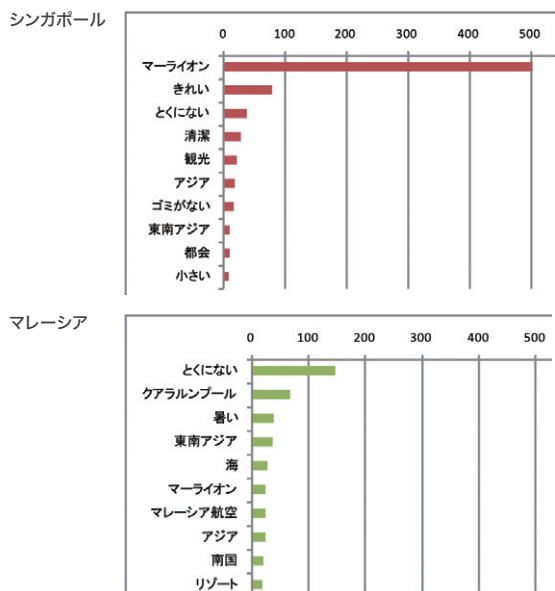
シンガポールといえば、

マレーシアといえば、

全国の消費者1,000人に空欄に自由に言葉を入れてもらった。結果は、図表1のとおりである。

「シンガポール」については、1,000人中なんと503人も回答者が「マライオン」という言葉を記入している。一方、「マレーシア」はどうだろうか。一番多いのが「とくにない」という回答だ(なぜか、6位にマライオンがきている)。隣国ながら、とても対照的な結果である。

図表1：シンガポールといえば…、マレーシアといえば…



出所)「小が大を超えるマーケティングの法則」

マライオンは、日本人観光客の「世界三大“がっかり”スポット」の一つ言われることもあるそうだが、ここで言いたいのは、そのようなことでない。伝えたいのは、「シンボル」をつくる効果だ。

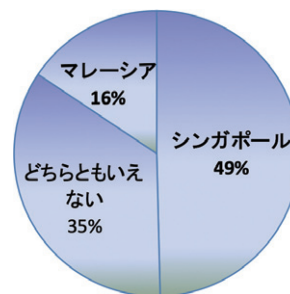
シンガポールは、とても「小さな国」である。面積は、私の住む静岡市のわずか半分だ。資源も少ない。世界遺産はひとつしかない。にもかかわらず、存在感があり、観光客の人氣も高い。マライオンの写真を一目みれば、日本人のほとんどがシンガポールだと分かる。国のイメージも浮かんでくる。

たった一つのシンボルが、国のイメージを集約し、個性を伝え、魅力を発信してくれるのである。イメージが浮かべば、消費者に選ばれやすくなる。

一方、マレーシアはどうか。観光は、マレーシアの主要産業のひとつであり、国をあげて観光客の誘致に取り組んでいる。面積はシンガポールの500倍。この国には世界遺産も、美しいビーチリゾートも、さわやかな高原リゾートもある。だが、鮮明なシンボルがない。

「観光に行くとすると、どちらの国に行きたいか」を聞いてみると、結果は図表2に示すとおり。圧倒的の多くが、超小国の「シンガポール」を選ぶ。まさに、「マライオン効果」だ。

図表2：観光に行くとすると、どちらの国に行きたいですか

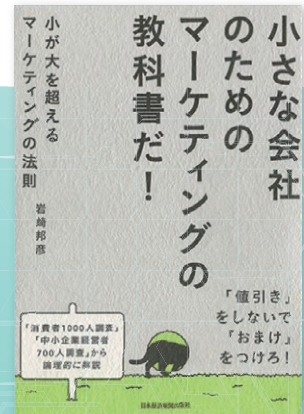


出所)「小が大を超えるマーケティングの法則」

●シンボルをつくる効果

中小企業も同様だ。個性を発信し、消費者に選ばれるためには、「シンボル」(核)が欠かせない。事実、消費者の支持を受けている企業をみると、核となる商品を持っているケー

引用文献：
岩崎邦彦
「小が大を超えるマーケティングの法則」
(日本経済新聞出版社)



スが多い。

たとえば、洋菓子店をみてみよう。流行っている店をみると、「この店の“ロールケーキ”は絶品」だとか、「この店は“チーズケーキ”が大人気」、「この店は“シュークリーム”が看板商品」、「この店は“フルーツタルト”で有名」など、シンボルを持つ店が多い。

一方、「すべてのケーキが、そこそこ美味しい洋菓子店」は、あまり流行っていないし、ブランド力のある店にはなっていない。

規模の小さな企業は、すべての商品のレベルを平均的に高めるのではなく、何かに特化することが必要だ。「一芸に秀でる戦略」である。そのためには、シンボルが欠かせない。

●シンボルがある企業ほど好業績

ここで、データから企業がシンボルをもつ効果を検証してみよう。

図表3は、全国1,000人消費者調査のデータを用いて、「核商品の有無」と「顧客満足度」の関係をみたものである。核となる商品がある企業に関しては、その利用者の63%が「満足」している。一方、核となる商品がない企業に関しては、「満足」している消費者の割合は、わずか14%。シンボルのある企業は、顧客満足度が高い。まさに、「マーライオン効果」だ。

図表3：核商品がある企業の顧客満足度は高い

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
その店に核となる商品がある	63%	28%	7%	2%	0%
その店に核となる商品がない	14%	36%	30%	9%	11%

出所)「小が大を超えるマーケティングの法則」

●「マーライオン効果」はなぜ生まれるのか

シンボルがあると、なぜ顧客満足度や業績が向上するのだろうか。それは、シンボルが企業に以下のような様々なメリットをもたらしてくれるからだ。

第一は、シンボルが、企業の「個性」を顧客に発信してくれ

ることである。個性が顧客満足度に結び付くことは既述のとおりだ。

第二は、「ハロー(後光)効果」である。何か一つの面で優れていると、他の面でも優れているとみなされやすい。つまり、ある商品が突出して優れていれば、別の商品も優れていると思われやすい。それだけでない。シンボルが、企業全体のイメージも高めてくれる。平均的な商品をたくさん有するより、ひとつでも明らかに優れた商品をつくることが重要だ。

第三が、関連商品の販売、関連取引の拡大である。何か一つ非常に優れた商品や優れた技術があれば、顧客が関連商品も購入してくれる可能性も高まる。

第四は、一つの商品・技術が突出することによって、それに引きずられて他の商品や技術のレベルアップも期待できる。

第五に、他の企業に負けないシンボルを有していると、従業員の士気を高め、仕事の質の向上も期待できる。核となる商品がある企業ほど、従業員の士気は高くなる。

●成長の裏に「シンボル」あり

大企業をみても、「核商品」が成長のキーポイントとなっているケースが多い。たとえば、我が国有数の中華料理チェーン、「餃子の王将」。もしも店名が「中華の王将」だったら、今のよう成長をできただろうか。

「餃子」をシンボルとして、個性を発信する手法が、顧客を集め、顧客の支持を得たのである。「餃子の王将」には、餃子以外にも、ラーメン、チャーハン、焼きそば、レバニラ炒め、八宝菜、ちゃんぽん、皿うどんなど多様な中華メニューもある。だが、「中華の王将」として、「ラーメン、チャーハン、焼きそば、その他、中華なら何でもあります」といった訴求方法をとっていたならば、今日のように顧客の支持を受けることはなかったはずだ。

「ユニクロ」も、成長のきっかけはフリースへの集中だ。柳井社長も、「何かに特化していかなければと思った」と語っている。「フリースに自信あり」という広告を打ち、フリースに経営資源を集中したのである。

さて、あなたにとっての「マーライオン」は何だろうか。

UCHIDA

食品ITフェア2024 オンライン

FOODs IT fair 2024 Online

ITの力を食品業の力に

食品業界にデジタル変革を

食品業の課題解決セミナーを**13本以上**オンデマンド配信
開催期間中いつでもご視聴いただけます

開催日

2024 3/12 〈Tue〉～3/24 〈Sun〉

セミナーテーマ

食品業界動向・生成AI・経営・事業継承・食の安全安心・
フードロス・マーケティング・ブランド戦略・物流 2024 年問題・
食品DX・受発注効率化・原価管理・データ活用

主催

株式会社内田洋行

参加方法

参加無料・事前申込制(2024年1月中旬より申込開始予定)

※セミナー内容や日程はやむを得ず変更となる場合がございます。最新情報はウェブサイトをご確認ください。

申込
URL

www.uchida.co.jp/f-itfair/

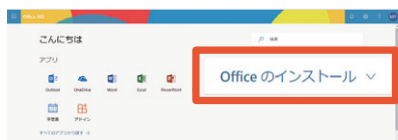


Microsoft 365 なら、やりたいことができる

Microsoft 365 CSP with UCHIDA

自宅PCで Microsoft 365 利用

ボタンひとつでインストール



PC / Mac
×5台

+

タブレット / iPad
×5台

+

スマホ / iPhone
×5台

いつでもどこでも Microsoft 365

業務PCのファイル構成をクラウドへ



Microsoft 365でチームワーク強化

スマホで電話する感覚でミーティング



1ユーザー15端末利用可能

「働き方改革」実現のために、
フレキシブルな業務環境を構築したい

Windowsだけでなく、
Mac、タブレット、Androidで利用可能

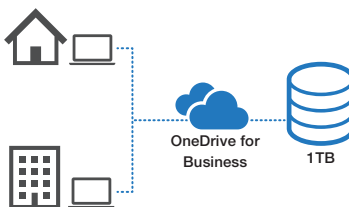
PC
×5台

タブレット
×5台

スマートフォン
×5台

大容量1TBストレージで安心

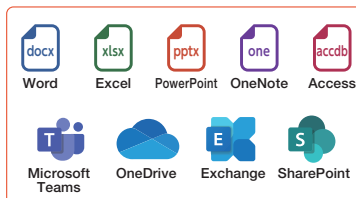
いつでもどこでも
様々なデバイスからアクセス可能



いつも最新版 Microsoft 365

最新の機能で業務の生産性向上

常に最新



次号予告

特集 老舗を動かす理念と改革

食品ITマガジン Vol.18

2024年1月発行

【企画・発行】

株式会社内田洋行 事業企画部

株式会社内田洋行ITソリューションズ 企画部

【制作・デザイン】

株式会社デジタル・アド・サービス

株式会社内田洋行

〒135-0016 東京都江東区東陽2-3-25 住生興和東陽町ビル

TEL:03-6659-7083

<https://www.uchida.co.jp/cocktail/>

株式会社内田洋行ITソリューションズ

〒135-0034 東京都江東区永代1-14-5 永代ダイヤビルディング

TEL:03-6773-7788

<https://food.uchida-it.co.jp>

編集後記

かつて江川投手が当時珍しいadidasのグローブを使用して話題になりましたが、私の周囲で購入した人を知りません。大谷選手が日本の全ての小学校に3個ずつのグローブを寄付というニュース。自身が使っているNB社のグローブでしょうね。全国の小学生がNBのグローブで野球を始めるとすると、将来、自分で購入するグローブもNBの可能性が高いでしょうからメーカーとしては楽しみですね。因みに、私はヤクルトの杉浦選手が使っていた非常にマイナーなSunupを愛用していました。(D.K)

今号では、生成AIという先進技術に焦点を当て、産業界にもたらす影響を探索しました。ご紹介したい注目すべき事例は、国内のあるベーカリーチェーンがChatGPTを活用し、顧客の好みに合わせたパンのレシピを開発した事例です。このAI技術により、顧客満足度が向上し、業務効率も大幅に改善しました。ChatGPTの持つ潜在能力は、食品業界に革新をもたらす可能性があります。皆様もこの技術を活用し、新たな可能性を探索してみてくださいはいかがでしょうか。

この編集後記は、ChatGPTとのやり取りで書きました(少し手を加えてますが)。先日受講したセミナーで「ChatGPTは善悪をわからない超優秀な部下」だと聞き、納得した次第です。使いこなす必要がありますね。(T.K)

