

05 時間を生み出すIT化で仕事を楽しむ

～ IT活用で進む効率化が社員の幸せにつながる ～



IT活用の背景と目的

エバーラケット株式会社は、バトミントンのラケット、ソフトテニスのラケットなどに特化した小売店を展開している。

伊勢市周辺は、ソフトテニス発祥の地で知られ、昨今はバトミントンブームの影響もあり、バトミントン人口が大変多い地域となっている。9年前に大阪から移住、当地でラケット専門店を開店した。

当社の強みは、単にラケットを販売するだけではなく、ラケットを使う選手の一人一人に対応したラケットのカスタマイズが柔軟にできること、小中高校のクラブ活動支援に積極的に参画し、クラブ活動の先生を支援することで、当地のバトミントンやソフトテニスの選手を育てることに貢献している。これによって選手や学校に大きな信頼を得ていることにある。

業務は、当地区のお客さまに合わせたラケットの提案、特にガット張りは、選手の力量やくせなどにひとつひとつ合わせることで、国内全域あるいは海外からの需要に合わせてラケット専門のネットショップを展開、国内外に向けて販売を行っている。専門店の強みを活かし、ネットショップでは全国的に有名店の地位を獲得している。

さらに大手ラケットメーカーの在庫データを活用することにより、注文に対して極めて速く納品できることが大きな強みになっている。

課題は、少人数のスタッフでいかに効率よく、しかも早くお客さまのニーズに応えることができるかにあり、その解決策は、最新のITとインターネットをフルに活用して最適な販売活動を行うことである。



IT化の概要

地域ITベンダーの全面的な協力を得て「スマートラケット」というラケット販売とユーザーサービスに特化したシステムを開発・導入した。また、最新のCTI (Computer Telephony Integration) 電話とコンピュータの統合システムをスマートラケットの顧客管理（顧客カルテ）と連動させている。

スマートラケットは、レジ機能、売上・仕入・在庫・顧客管理・ガット張り管理・修理・ネットショップなど小売店舗の全ての業務をカバーすると共に、CTIとの連携によって、お客さまからの電話で顧客カルテが立ち上がり、購入履歴・お客さまに特化したラケットの状況など、あらゆる顧客情報が瞬時に見える仕組みを構築している。また、ネットショップは、受注・在庫・出荷・アフターサービスなどの機能を網羅している。



エバーラケット株式会社

本社所在地 〒516-0072 三重県伊勢市宮後2-1-16
 T E L 0596-29-0600
 F A X 0596-65-6695
 創業年月 平成28年3月
 資本金 300万円
 売上高 2億円
 従業員数 3名
 H P <http://www.ever-racket.com/index.html>



IT 経営・IT 活用の効果

スマートラケットと最新CTIの運用で、4名のスタッフで店舗をまわしていくことができるようになった。
カウンターでの接客、レジ操作、電話対応、ガット張機の運転、ネットショップの管理、商品の配送手配など、1人で4役こなすことができるのは、まさにIT活用の賜物と言える。

顧客カルテとCTIは、お客さまからの電話対応を劇的に進化させた。まず待たせない、電話がかかると同時にお客さまの状況が大型モニターに映し出されるので、対応の間違いがない、親身になって電話対応ができるため、お客さまがスタッフのファンになっている。

また、大手ラケットメーカーの在庫がスマートラケットの自社在庫と連動しているので、ネットショップでは全国のお客さまへ遅くとも3日後には納品でき、「これは早い!」と大好評である。

ガット張り管理は、1本1本のラケットをお客さまの要望に合わせてガットの種類、張りの強さ、などきめ細かく管理することができ、お客さまサービスを継続して行うことができる。

スマートラケットのシステムは、実際に活用するスタッフの要望を取り入れ、日々進化している。

他の店舗からもスマートラケットのシステムを使いたいとの要望があり、システム貸し出しサービスを事業化する計画である。



今後の課題

会社の成長は順調で、2020年には本社を兼ねた新店舗を建設する。情熱を持ってラケット販売と選手育成支援に挑戦する新しい社員を採用して育成することで、社業をさらに成長させていくことが今後の課題である。

また、ITやSNSをフル活用して、接客+ガット張り（機械のオペレーション）ネットショップの受注+在庫確認+出荷業務を一人でこなす多能工社員の育成、このための新しい技術、新しいIT・SNSなどを活用して、スマートラケットを進化させること、さらにスマートラケットを使いたいと要望する日本中のラケット店舗にシステムを拡販できる体制を整備することなど、たくさんの課題解決に挑戦する計画である。取材：ITコーディネータ 水口 和美



代表者からのメッセージ

代表取締役 宮田 典明

「楽しんで仕事をする!」IT活用による業務効率化は結果として社員の幸福につながると考えています。お金と時間を大切にするために機械ができることは全部機械にしてもらうために、今後もIT活用など新しい技術を導入して、社員一人の力を何倍にも拡大します。

こうして得られた時間を有効活用し、小中高校のバドミントン選手の育成を支援し地域貢献するとともに、バドミントンやソフトテニスの普及に力を入れ、お客さまを増やすことで当社も発展するといった好循環を目指しています。

